



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Logística inversa y Gestión de almacén de bidones para aguas San Luis en
Corporación Lindley S.A., Zarate, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Antonio Derzhavin Ricaldi Puente

ASESOR:

MBA Víctor Raúl Prado Cardona

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2018

Página del Jurado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N°008D-2018-I-UCV Lima Ate/EP ADM/PFA.-DI.

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con RESOLUCIÓN DIRECTORAL **N°020-2018-I-UCV Lima Ate/EP ADM/PFA.-DI.** de la Escuela Profesional de Administración acuerdan:

PRIMERO.-

Aprobar pase a publicación ()
 Aprobar por unanimidad ()
 Aprobar por mayoría (X)
 Desaprobar ()

La tesis presentada por el (la) estudiante RICALDI PUENTE ANTONIO DERZHAVIN, denominado:

LOGISTICA INVERSA Y GESTION DE ALMACEN DE BIDONES PARA AGUA SAN LUIS EN CORPORACION LINDLEY S.A., ZARATE, 2018

SEGUNDO.- Al culminar la sustentación, el (la) estudiante RICALDI PUENTE ANTONIO DERZHAVIN, obtuvo el siguiente calificativo:

NOTA	LETRAS	CONDICIÓN
14	CATORCE	APROBADO POR MAYORIA

Presidente (a): MGTR. Prado Cardona Victor Raul

.....
 Firma

Secretario: MGTR.Escobedo Apestegui Franklin Macdonald

.....
 Firma

Vocal: MGTR.Flores Ballesteros Teodoro Emilio

.....
 Firma



 Mgtr. Iris Katherine Gonzales Figueroa
 Coordinador de Escuela
 UCV – Lima Ate

C.c: Archivo
 Escuela Profesional, Interesados, Archivo

Somos la universidad de los
 que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Dedicatoria:

A Dios, y a mis hijas Estephany y Evelin por estar presente en cada momento de mi vida, porque ellos son la fuerza incondicional para la búsqueda mi desarrollo profesional.

Agradecimiento

A la Universidad, a quien me dio la oportunidad de poder desarrollarme profesionalmente y a los docentes por su gran aporte a lo largo de mi carrera.

Declaración de Autenticidad

Yo, Antonio Derzhavín Ricaldi Puente, estudiante del Programa de Educación para adultos, de la Universidad César Vallejo, de la carrera de administración, identificado con DNI 09651633, con la tesis titulada "Logística inversa y Gestión de almacén de bidones para aguas San Luis en Corporación Lindley S.A., Zarate, 2018" declaro bajo juramento que:

- 1) La presente tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 22 de julio del 2018.



Antonio Derzhavín Ricaldi Puente
DNI: 09651633

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis "Logística inversa y Gestión de almacén de bidones para aguas San Luis en Corporación Lindley S.A., Zarate, 2018", con la finalidad de identificar la relación entre Logística Inversa Gestión de Almacén en la Empresa Corporación Lindley S.A.C., en cumplimiento de reglamento de grados y títulos de la universidad César Vallejo para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración de empresas.

La presente investigación está estructurada en VII capítulos y un apéndice: El capítulo uno: Introducción, contiene realidad problemática, antecedentes, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis, objetivos. En el segundo capítulo: Método, contiene diseño de investigación, las variables, operacionalización, población, muestra, técnica de recolección de datos, validez, confiabilidad, metodología empleada y los aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. El quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo.

Índice

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria:.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de Autenticidad	v
Presentación.....	vi
Resumen.....	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCION.....	12
1.1 Realidad Problemática.....	13
1.2 Trabajos previos	20
1.3 Teorías Relacionadas.....	27
1.4 Formulación del Problema	42
1.5 Justificación del estudio.....	43
1.6 Hipótesis	44
1.7 Objetivos	44
II. MÉTODO	46
2.1 Diseño de Investigación.	47
2.2 Variable Operacionalización.	48
2.3 Población y muestra.....	49
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	51
2.5 Métodos de análisis de datos	54
2.6 Aspectos éticos.....	56
III. RESULTADOS.....	57
IV. DISCUSIÓN.....	71
V. CONCLUSIONES	75
VI. RECOMENDACIONES.....	77
VII. REFERENCIAS.....	79
ANEXOS	83

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de las variables	49
Tabla 2 Validez de juicio de expertos	52
Tabla 3 Nivel de confiabilidad	53
Tabla 4 Resultados descriptivos de logística inversa	58
Tabla 5 Resultados descriptivos Evaluación	59
Tabla 6 Resultados descriptivos Procesos	60
Tabla 7 Resultados descriptivos Control	61
Tabla 8 Resultados descriptivos Gestión de almacén	62
Tabla 9 Resultados descriptivos planeación	63
Tabla 10 Resultados descriptivos organización	64
Tabla 11 Resultados descriptivos control	65
Tabla 12 Resultados descriptivos prueba de normalidad	66
Tabla 13 Resultados relación entre logística inversa y gestión de almacenes	67
Tabla 14 Resultados relación entre logística inversa y planeación	68
Tabla 15 Resultados relación entre logística inversa y organización	69
Tabla 16 Resultados relación entre logística inversa y control	70

Índice de gráficos

Gráfico 1 % de utilización de capacidad de Almacenamiento de Envases de Bidones en Planta Zarate CJRL.	15
Gráfico 2 % de utilización de capacidad de Almacenamiento de Producto Terminado en Planta Zarate CJRL.	15
Gráfico 3 Organigrama de la Planta Zarate de la Corporación Lindley S.A.	20
Gráfico 4 Percepción de logística inversa	58
Gráfico 5 Percepción de evaluación	59
Gráfico 6 Percepción de procesos	60
Gráfico 7 Percepción de control	61
Gráfico 8 Percepción de gestión de almacenes	62
Gráfico 9 Percepción de planeación	63
Gráfico 10 Percepción de organización	64
Gráfico 11 Percepción de control	65

Resumen

La investigación titulada Logística inversa y Gestión de almacén de bidones para aguas San Luis en Corporación Lindley S.A., Zarate, 2018, empresa dedicada a la elaboración de bebidas no alcohólicas.

El objetivo principal de la presente investigación fue determinar la relación entre la logística inversa y gestión de almacenes de bidones para agua San Luis de 20 lts. en Corporación Lindley S.A. la muestra estuvo constituida por 30 colaboradores de la empresa a quienes se aplicó una encuesta para medir las variables de estudio: logística inversa y sus dimensiones de evaluación, proceso y control, así como la variable de gestión de almacenes y sus dimensiones planeación, organización y control.

Los resultados dejan ver que entre la variable logística inversa y la variable gestión de almacenes existe una moderada correlación de 0.564 y una significancia de 0,001, se halló que entre la logística inversa y la planeación de gestión de almacenes existe una moderada correlación de 0,564 y una significancia 0,001, de igual forma se halló que entre logística inversa y organización de gestión de almacenes existe una moderada correlación de 0,463 y una significancia de 0.010, también se halló que entre logística inversa y el control de gestión de almacenes existe una moderada correlación de 0.422 y una significancia de 0,020.

Por lo que se recomienda implementar mejoras de la investigación logística inversa y gestión de almacén de bidones para agua San Luis en Corporación Lindley S.A. Zarate, 2018. Permitiendo realizar una buena clasificación y un buen almacenamiento de los bidones en lo centro de distribución y poder cumplir con los requerimientos de la planta de producción con mayor eficiencia.

Palabras claves: logística, planeación, organización y control

ABSTRACT

The research entitled Reverse Logistics and Drums Warehouse Management for San Luis Water in Corporación Lindley S.A., Zarate, 2018, a company dedicated to the production of non-alcoholic beverages.

The main objective of the present investigation was to determine the relationship between reverse logistics and warehouse management of San Luis water drums of 20 liters. at Lindley Corporation S.A. the sample consisted of 30 employees of the company to whom a survey was applied to measure the study variables: inverse logistics and its evaluation, process and control dimensions, as well as the warehouse management variable and its dimensions planning, organization and control.

The results show that between the inverse logistics variable and the warehouse management variable there is a moderate correlation of 0.564 and a significance of 0.001, it was found that between reverse logistics and warehouse management planning there is a moderate correlation of 0.564 and a significance 0.001, likewise it was found that between reverse logistics and warehouse management organization there being a moderate correlation of 0.463 and a significance of 0.010, it was also found that between reverse logistics and warehouse management control there was a moderate correlation of 0.422 and a significance of 0.020.

Therefore, it is recommended the implementation of reverse logistics research and storage management of drums for San Luis water in Corporación Lindley S.A. Zarate, 2018. This will allow a good classification and good storage of the drums in the distribution center and be able to comply with the requirements of the production plant with greater efficiency.

Keywords: planning, organization, process and control

I. INTRODUCCION

1.1 Realidad Problemática

La globalización ha permitido estar al alcance de los nuevos avances tecnológicos que se viene dando en el mundo y el intercambio de recursos mediante el comercio de importaciones y exportaciones. Por ejemplo, la logística de contenedores se encarga de los movimientos y distribución empezando cuando los contenedores son desocupados y almacenados. Es ahí en donde se ha generado un desequilibrio de uso de contenedores generando costos adicionales de transporte y almacenamiento en el mundo, esto es debido al desequilibrio que se presenta entre las importaciones y exportaciones. Cuando un país importa genera ingresos de contenedores y si, su exportación es menor se inicia el proceso de acumulación de contenedores vacíos en este país y para esto se requiere adquirir almacenes adicionales. Este proceso de almacenamiento de contenedores en un país importador a su vez genera escasez de contenedores en los países que tengan mayor volumen de exportaciones.

Mediante la logística inversa los contenedores se dividen en dos categorías: contenedores internacionales y contenedores locales, mientras que los contenedores locales se encargan de los movimientos terrestres entre depósitos e instalaciones este costo de su movimiento es asumido por el cliente, en cambio los contenedores de categoría internacional su movimiento es asumido por la naviera en busca del equilibrio de contenedores y cubrir las necesidades de exportación en los países que lo demandan.

Con la globalización en los últimos años el crecimiento económico en el país ha generado que empresas internacionales inviertan capitales considerables e implementando políticas y procesos nuevos de las cuales se podría decir que el área más beneficiado es la gestión de almacenes, antes solo se consideraba como un lugar de almacenamiento de materiales no valorados y como un lugar que solo genera gastos, en la actualidad esta es un área de soporte de la cadena de suministro que se realiza desde la recepción, almacenamiento, despacho, distribución y reposición de stock.

Si bien la gestión de almacenes se ha beneficiado con la globalización tenemos aún la deficiencia de recuperación de materiales de un segundo uso. Debido a que aún hay empresas que toleran los cambios y que persisten en una

producción con tecnologías anticuadas con consumos de energía excesivas y materiales de un solo uso por no tener una política de recuperación de recursos.

También, en nuestro medio contamos con empresas informales que se dedican a la recuperación de materiales; para un segundo uso de una forma empírica que no llevan ningún tipo de control de su procedencia del material y su reutilización; poniendo en riesgo a los consumidores con estos materiales de dudosa procedencia.

La investigación se realizó en la Empresa Corporación Lindley. S.A. Planta Zarate donde se fabrica bebidas no alcohólicas. Ubicada en la urb. Zarate, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima, Perú.

La recepción de los envases de bidones de 20 LT. en la Planta Zarate provienen de los centros de distribuciones y operadores logísticos de la Corporación, estos envases son los resultados del intercambio de venta de productos terminados Agua San Luis de 20 LT., los envases llegan a la Planta de producción cien por ciento mezclados entre bidones buenos y no aptos para el envasado en línea de producción, los bidones considerados como fuera de norma son: bidones con extrema suciedad, pintura, malos olores, rotos y dañados.

El procedimiento de traer los envases sin seleccionar de acuerdo a sus características ocasiona la saturación del almacén y generando paradas de líneas de producción, también incurre en gastos innecesarios de transporte de los bidones de bidones de 20 lts, tanto en el abastecimiento o como en el retiro de los bidones fuera de norma a otros almacenes.

En el gráfico N°1 se observa el exceso de stock de bidones que se recepciona proveniente de los centros de distribución; el cual excede la capacidad del almacén de envases.

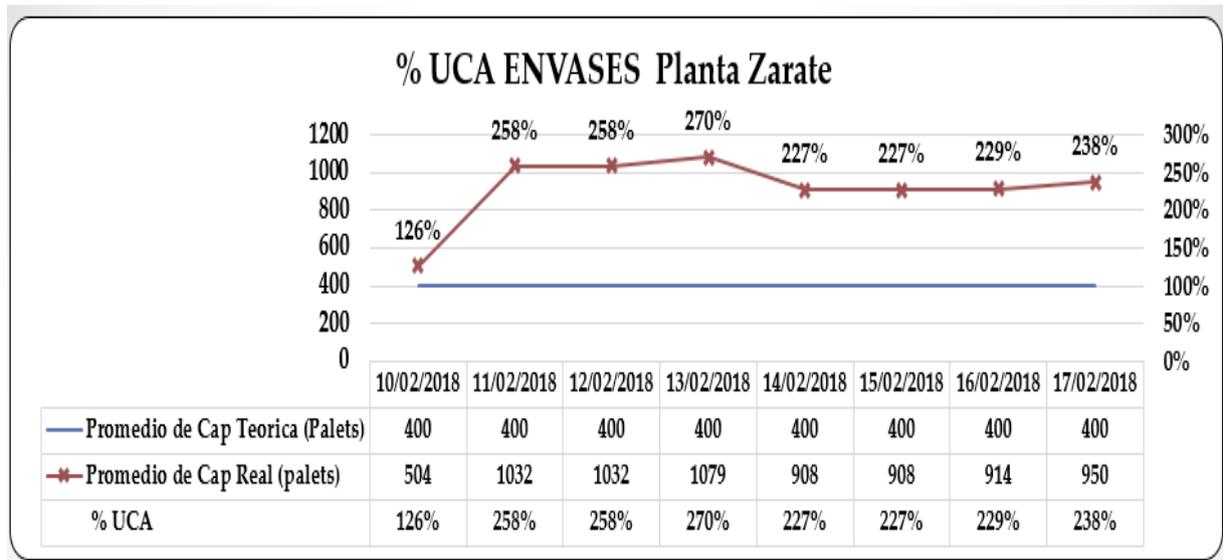


Gráfico 1 % de utilización de capacidad de Almacenamiento de Envases de Bidones en Planta Zarate CJRL. Elaboración propia, 2018.

En el gráfico N°2 se observa la falta de espacio para producto terminado a consecuencia del exceso de ingreso de bidones.

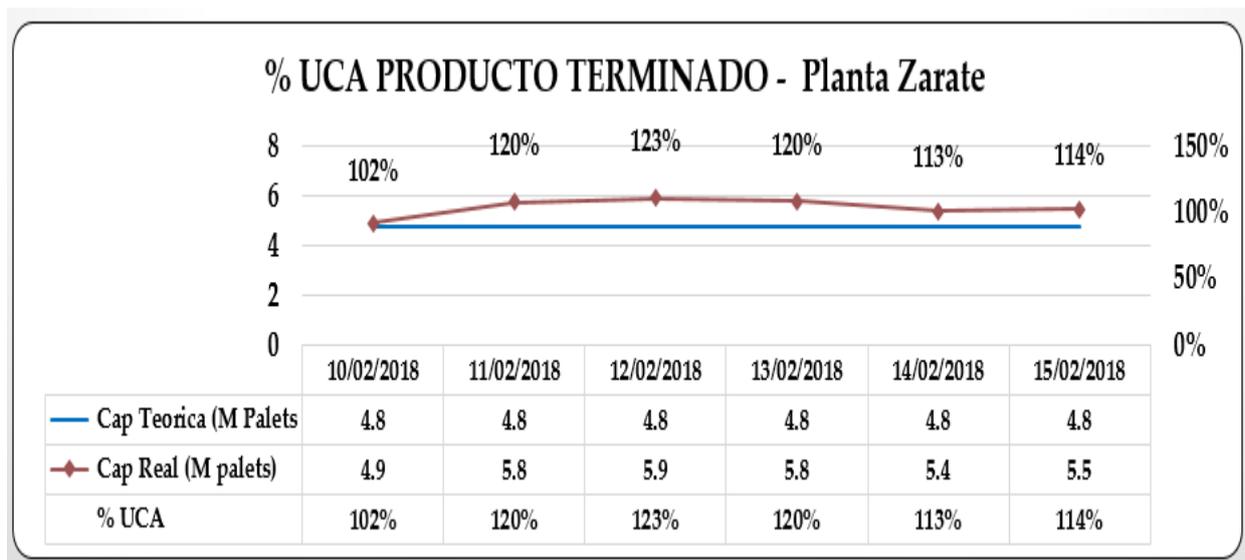


Gráfico 2 % de utilización de capacidad de Almacenamiento de Producto Terminado en Planta Zarate CJRL. Elaboración propia, 2018.

Los envases fuera de norma ponen en riesgo de malograr los equipos sensibles de uso en línea de producción. Por ejemplo, los envases con extrema suciedad pueden obstruir las celdas del equipo Alexis. Que su característica es detectar los olores de hidro- carburos en los envases de bidones de 20 Lts. Todo envase detectado en el equipo Alexis es considerado para descarte directo por considerarse unos envases inocuos.

También, el traer envase mezclados ocasiona el no cumplimiento del programa de producción, y esto ocasiona que los envases recepcionados son considerados el cien por ciento para el programa de producción y en el proceso de envasado; son separados los bidones fuera de norma, ocasionando la falta de envases aptos para cumplir el programa de producción.

Descripción de la Empresa

La Corporación Lindley es una organización peruana la cual se fundó en 1910, donde se fabrica y distribuye bebidas no alcohólicas. Esta empresa se identifica con la creación de la bebida Inca Kola. Además, dentro de su portafolio cuenta con la gaseosa Coca-Cola.

En el año 1910, el sr. Joseph R. Lindley funda la fábrica de Aguas Gaseosas Santa Rosa, en el distrito del Rimac. En el año 1918, se compra la primera máquina semi-automática de embotellado posteriormente la empresa cambia de nombre en su razón social a José R. Lindley S.A., por lo que José R. Lindley Stoppanie asume la gerencia general.

En el año 1935 se lanzó la gaseosa Inca Kola coincidiendo con el cuarto centenario de la fundación de Lima. En el año 1941, Lindley empieza a tomar posición nacional mediante franquicias en provincias y, en el año 1945, la gerencia es aceptada por Issac R. Lindley Stoppanie después de la muerte de su padre y sus hermanos.

En el año 1957, se constituye la empresa Distral SA, encargada de la distribución y la venta de las bebidas del portafolio, en el año 1960, constituye la empresa Inmobiliaria Lintab SA, dedicada a gestionar y administrar los activos inmobiliarios de la familia Lindley; En el año 1973, constituye la empresa Frutos del País SA, la cual se encarga de la fabricación de néctares. En el año 1996, se

asocian todas las empresas (Lintab absorbió por fusión a José R. Lindley e Hijos SA, Frutos del País SA, Distral SA y Sabores Perú SA) y en el año 1997, Lintab SA asume el nombre de *Corporación José R. Lindley SA*.

En el año 1996, Johnny R. Lindley Taboada asume la presidencia y posteriormente la empresa realiza una lianza estratégica asociándose con The Coca-Cola Company; Que, por 300 millones de dólares, asume el 49% de las acciones de la Inca Kola.

En el año 2010, Corporación Lindley celebra su centenario, recibiendo la Medalla de Honor del Congreso de la República y la Medalla de Lima de la Municipalidad, en ese mismo año se inaugura cuatro plantas de producción a nivel nacional.

En el año 2014, fallece el ex presidente del directorio de la embotelladora (Johnny R. Lindley Taboada) quien trabajó veinticuatro años. En el año 2015 la corporación decide vender el 21% de sus acciones a la empresa mexicana Arca Continental. Actualmente en Arca Continental Lindley trabajan más de 3,700 colaboradores directos y 8,000 indirectos que atienden a más de 340,000 clientes a nivel nacional.

Plataforma estratégica

Misión

Nuestra razón de ser, operar con excelencia para ser la opción preferida de clientes y consumidores, logrando un crecimiento rentable y sostenible y generando valor a nuestros públicos de interés.

Visión

Nuestro destino, ser la empresa peruana de clase mundial líder en bebidas no alcohólicas.

Objetivos organizacionales

Objetivos generales

Política de Sustentabilidad.

La Corporación Lindley S.A. se dedica a producir y comercializar bebidas no alcohólicas y pulpas, bajo estándares de sustentabilidad y responsabilidad social,

por lo que se orienta a la creación de valor económico, social y ambiental, generando crecimiento en las comunidades donde laboramos, por ello se promueve un estilo de vida saludable, cuidando el medio ambiente y generando expectativa de los grupos de interés en las tomas de decisiones.

Objetivos específicos

Se asume los siguientes compromisos en seis soportes de acción:

Ética, valores y Buen Gobierno Administración Corporativo: Se conduce el negocio con altos estándares éticos, cumplimiento sin faltar la legislación nacional y normativas Internacionales de comportamiento, respetando los valores, principios de Buen Gobierno Administrativo Corporativo y un Código de Conducta Empresarial, donde se busca que este compromiso guíe el relacionamiento con los accionistas, colaboradores, clientes, proveedores, distribuidores, comunidad, gobierno y sociedad civil.

Compromiso y respeto con los colaboradores: se fomenta un clima de ambiente de trabajo apropiado con el objetivo de potenciar las capacidades, motivación y compromiso de los colaboradores, como soporte de valor para continuar construyendo un modelo de negocio responsable y exitoso.

Bienestar total para los consumidores: se promueve hábitos de vida activa y saludable, una alimentación balanceada, y una adecuada hidratación entre los consumidores, guiados por la filosofía de Integral del Sistema Coca-Cola, donde se cuenta con un portafolio de productos incluyendo bebidas bajas en y sin calorías. Donde se promueve información nutricional detallada y transparente en todos los productos.

Desarrollo y respeto de la comunidad: se desarrolla acciones eficientes y rentables acorde con las comunidades, apreciando y gestionando los impactos económicos, sociales y ambientales; y desde esta manera promoviendo el desarrollo de programas para una mejor calidad de vida de las comunidades donde operamos.

Cuidado y calidad de la salud, la seguridad ocupacional y el medio ambiente. Se garantiza que los procesos se desarrollen bajo condiciones inspeccionadas de calidad, inocuidad, cuidado del medio ambiente, seguridad y salud ocupacional de los colaboradores; donde se busca desarrollar operaciones eficientes,

responsables y justas con los proveedores y distribuidores, difundiendo la cultura y valores corporativos, y generando valor compartido para toda la cadena.

Transparencia y mejora de la gestión de sustentabilidad: se mantiene una comunicación adecuada, transparente y constante de la gestión de Sustentabilidad e impulsamos la mejora constante a través del diálogo con los grupos de interés; donde se promueve la reducción y reutilización de los recursos en toda la cadena productiva; por lo que se cumple con los compromisos de la Plataforma de Sustentabilidad del Sistema Coca-Cola, y los principios y materias fundamentales de la Norma internacional ISO 9001 de calidad, ISO 14001 cuidado del medio ambiente y ISO 18001 seguridad y salud ocupacional en el trabajo.

Organigrama de la empresa

Se presentará el organigrama de la Corporación Lindley de Planta Zarate. Que son el encargado de gestionar de una forma eficiente y efectiva todos los recursos dados de confianza de parte de los accionistas de la compañía.

“A la forma que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de la organización en cuanto a las relaciones entre los gerentes y empleados, entre gerentes y gerentes y entre empleados y empleados” (Stoner, Freeman y Gilbert, 2010, p.361).

En el gráfico 3, se muestra el organigrama general de la Planta Zarate de la Corporación Lindley S.A., en la cual se observa que el liderazgo lo ejerce la gerencia general, y el equipo de trabajo, junto con la jefatura de logística la que nos va a permitir la ejecución del proyecto de investigación.

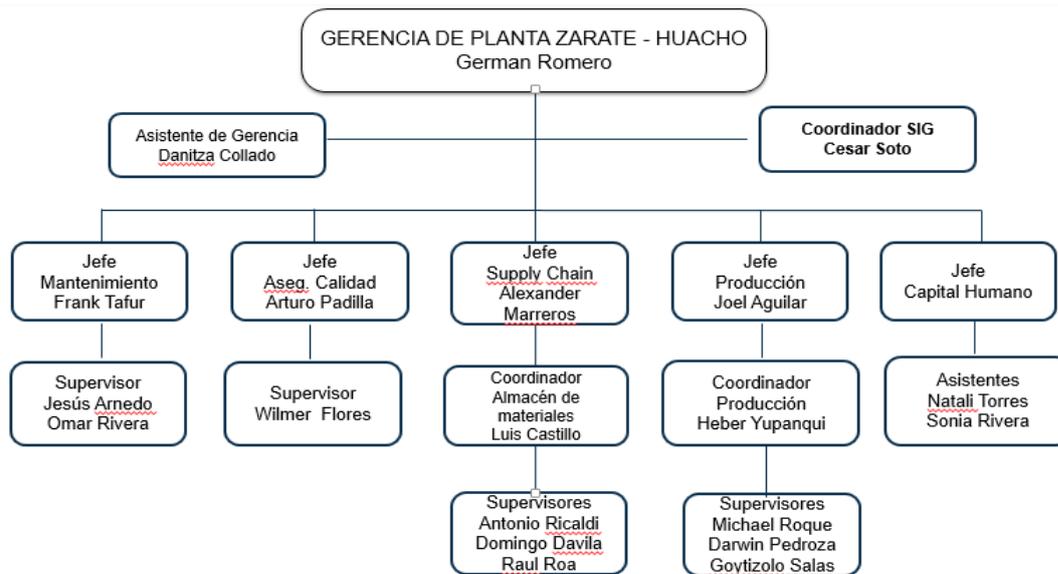


Gráfico 3 Organigrama de la Planta Zarate de la Corporación Lindley S.A.

Elaboración propia, 2017.

1.2 Trabajos previos

Los trabajos seleccionados están relacionados con la investigación del presente estudio, además, facilitarán diversos procesos y herramientas para una mejor orientación en nuestra investigación.

Antecedentes Internacionales

Guillermo (2009), en su investigación *“Propuesta de aplicación de Logística Inversa para el mejoramiento del centro de distribución “Puma Abarrotero”*”, desarrollada en el Instituto Politécnico Nacional, ubicada en el país de México, Ciudad de México, para el grado de ingeniero industrial, en la cual busca elaborar una propuesta de análisis, estudio y mejoramiento de los procesos derivados de la logística que consiste entregarle a cliente los productos y/o servicios demandados. Al no contar con suficientes fuentes el autor empleó la metodología de investigación mixta, con el objetivo de diseñar una propuesta de aplicación de logística inversa para mejorar, las operaciones y resultados en el centro de distribución puma abarrotero.

Se llega a la conclusión: La propuesta refleja importantes ahorros para la empresa y como consecuencia una buena imagen con los clientes. Al ser aceptada

esta propuesta se tendrían como ventajas competitivas los siguientes puntos a) tener una mejor trazabilidad de los pedidos y como consecuencia una mejor comunicación con el cliente al manejo de sus órdenes. b) Reducir el número de devoluciones al día por el mal manejo de información, ya que estas se encuentran en un rango de 200 devoluciones al día, y con esta propuesta lograr reducir de 20 a cero devoluciones al día. c) se propusieron soluciones como la creación del área de control de calidad al momento de despachar la mercancía, para evitar las devoluciones por empaque dañado y/o producto dañado así mejorando la imagen de la empresa ante los clientes, la creación de una interfaz de sistemas para evitar la confusión de información de las áreas involucradas y de que el producto llegue al cliente en cantidad, forma y tiempo, y así evitar las devoluciones de estos aspectos estudiados.

Castillo (2011), en su investigación "*Programa de reciclaje utilizando la logística en reversa y su impacto ambiental en una industria de bebidas*", tesis para la obtención del título profesional de ingeniería de mecánica industrial, en La Universidad San Carlos de Guatemala, ubicada en Guatemala, utiliza una metodología cuantitativa. Teniendo como objetivo establecer los lineamientos para la implementación de un programa integral de reciclaje en una empresa de la industria de bebidas. Esta tesis permite analizar el proceso que se realiza inicialmente la materia prima hasta el consumo del producto por el consumidor final, identificando puntos críticos del mismo donde se generaban desechos sólidos reciclables. El estudio muestra los criterios de selección de las comunidades y se mostraron los beneficios que tiene el programa como un proyecto de responsabilidad social con el medio ambiente. Finalmente, se concluye que el procedimiento general para la recolección de materiales en el área de comunidades es: formar una Organización No Gubernamental, Asociación Cooperativa para poder tener un representante legal; juntar materiales de reciclaje especificados (botellas PET, latas de aluminio, papel y cartón) debidamente separados, los materiales deben compactarse, pesarse y colocarse en bolsas o sacos debidamente identificados. Posteriormente, se recolectarán los materiales por medio de la Logística en Reversa y se llevarán al Centro de Acopio donde se verificará el peso y la procedencia de los materiales, luego de esto se le entregan los materiales a la empresa recicladora que se encarga

de reciclar cada tipo de material. El pago de los materiales se hará efectivo a más tardar 30 días después de entregados los materiales a la empresa recicladora.

Rubio (2003), en la investigación *“El sistema de logística inversa en la empresa”*, tesis para obtener el título de doctor en economía aplicada y organización de empresa, en la Universidad de Extremadura ubicada en el país de España, distrito de Badajoz, donde describe y analiza la denominada Logística Inversa o Función Inversa de la Logística, estudiando las principales consideraciones que una empresa debe tener presente en el diseño, desarrollo y control de esta actividad para la obtención de ventajas competitivas de carácter sostenible. Esta tesis utiliza una metodología de investigación cuantitativa de distintos sistemas logísticos en los que se considera esta función inversa y que nos permitirán explicar los mecanismos de funcionamiento existentes, y cómo afrontar los retos que plantea la recuperación de los productos fuera de uso por parte de las empresas. Se llega a la conclusión; Que la función inversa de la logística, para poder generar de manera eficiente estas oportunidades competitivas, requiere un proceso de planificación, desarrollo y control similar al existente para la función directa de la logística. Es decir, la logística inversa presenta un carácter intrínsecamente estratégico. La utilización de técnicas de investigación operativa parece ser un buen método para amortiguar el efecto de esta incertidumbre en el diseño de sistemas de logística inversa. Sin embargo, estas técnicas y herramientas deben ser, principalmente, una forma de mejorar nuestro proceso de toma de decisiones y de lograr los objetivos propuestos por la organización, y nunca deberán constituirse por sí solas en el criterio definitorio de nuestras decisiones.

Alvarado, Argueta, Fuentes (2008) en la investigación *“Diseño de un modelo de logística inversa para mejorar la competitividad de las empresas del sector farmacéutico en el Salvador”* para obtener el título de grado de Ingeniería Industrial en la Universidad de el Salvador en San Salvador teniendo como objetivo general diseñar un modelo de logística inversa que ayude a disminuir los niveles de devoluciones de medicamentos; a la reducción y control de envases, empaques y desechos para mejorar la competitividad de las empresas del sector farmacéutico. Llegando a las siguientes conclusiones: a) en su mayoría la devolución de

medicamentos entre eslabones de la cadena del sector se genera por el próximo vencimiento de estos. Esto debido a que no llevan un control adecuado de los inventarios en los almacenes y al deficiente sistema de inventarios, por condiciones de almacenaje inadecuadas según detalle de la cadena de valor del diagnóstico. b) tomando como base el laboratorio farmacéutico que ha aplicado logística inversa en el país y que ha reducido el porcentaje de devoluciones que producía, concluye que aplicando el modelo propuesto se puede reducir el porcentaje de devoluciones que genera el sector farmacéutico. Al reducir las pérdidas que se generan debido a las devoluciones, se mejora con esto la competitividad de las empresas del sector.

Jiménez (2012), en la investigación *“Mejoras en la gestión de almacén de una empresa del Ramo Ferretero”* para obtener el Título de Grado de Ingeniería de Producción, en la Universidad Simón Bolívar, ubicado en el Valle de Sartenejas - Venezuela, utiliza una metodología cualitativa. Esta tesis propone avances en el proceso de la administración de almacenes de la compañía mediante la evaluación directa y la aplicación de la metodología Seis Sigma, el cual mostrará un análisis global de la organización a nivel operativo y estratégico proponiendo soluciones adecuadas para obtener nuevas ventajas competitivas.

Concluyendo que Ferromfalca es una empresa sin orden o planificación que afectan directamente su productividad y eficiencia; por ello, se señalaron dieciséis (16) propuestas para mejorar la gestión del almacén de Ferromfalca, donde posteriormente se reflejaron y analizaron las distintas fases metodológicas.

Christiansen (2011), in his investigation *“Effective Warehouse Management Using Lean and Six Sigma”* thesis to obtain the professional title of Industrial Economics, University of Stavanger, located in the country of Norway, uses a qualitative methodology. This thesis explore how to effectively manage a warehouse using concepts from Lean and Six Sigma. Also, it looks at the challenges faced by the warehouse and understand the warehouse functions.

For the other side, studies implementation and affected processes, in addition to providing recommendations on tools to improve warehouse processes.

Furthermore, bottleneck processes are identified, their effects are outlined and discussed, and some recommendations are provided on how to elevate the bottleneck constraint.

Finally, it is concluded that there was a poor planning and scheduling of work, lack of prioritization in peak periods and incorrect inventory levels. The root-causes are linked to current processes in the warehouse and interrelated departments, and found to be connected to both processes within the scope of control of the warehouse, and outside.

Antecedentes Nacionales

Larco y Villagómez (2015), en su investigación *“Propuesta de Mejora en la Gestión de Envases Retornables en una Compañía Embotelladora y Comercializadora de Bebidas no Alcohólicas”* para obtener el Grado de Ingeniero Industrial, en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, ubicada en Lima– Perú, Esta tesis tiene como objetivo aplicar un plan de mejora continua y establecer un modelo sistematizado que sirva para la gestión de envases retornables en toda la Corporación Lindley S.A. La inquietud por el tema surge al observar la data de acopio de envases retornables del Centro de Distribución Autorizado (CDA) Bajopontina, caracterizado por ser no sólo uno de los mayores en la gestión de ventas; sino también, uno de los que registra elevados índices de sobre stocks que superan la capacidad de almacenamiento y la ocupación de un espacio físico innecesario por las mermas a tal punto que se hace necesario convertirlo en un centro piloto que pudiera ser replicado por otros CDA; hasta establecer una cultura organizacional que afiance y marque una diferencia competitiva que nos distinga de otras empresas que operan en el mismo sector. permite analizar todas las causas en el proceso de la gestión de los envases retornables y establecer una política de inventarios; además, incluye la gestión de inventarios de envases, la estandarización de buenas prácticas y la asignación de recursos permanente para la gestión de retornables en un Centro de Distribución Autorizado. Llegando a la conclusión de que la Corporación Lindley S.A.; puede desarrollar y mejorar sustancialmente la capacidad de controlar la inversión que realiza en la adquisición de envases retornables; así como también en la asignación del espacio físico

destinado a los envases retornables que se adquieren, reduciendo gradualmente los costos de inventarios y el alto porcentaje de mermas con solo introducir cambios en la cultura organizacional de los CDA que se encuentran en primer lugar actuando a nivel local, regional; y finalmente, a nivel global.

Francisco (2014), en la investigación "*Análisis y Propuestas de Mejora de Sistema de Gestión de Almacenes de un Operador Logístico*" para la obtención del Título de Magister de Ingeniería Industrial, en La Pontifica Universidad Católica del Perú, ubicada en Lima – Perú, se desarrolla un proceso de gestión de almacenes para las empresas de Retail, donde se incorpora un almacén de materiales y una adecuada locación de los distintos puntos, los cuales son requeridos por los clientes. Por ello la aplicación y el conocimiento del sistema informático nos permitirán administrar y gestionar adecuadamente. En la cual utiliza una metodología de investigación cualitativa.

Se llega a la conclusión de que se realizará una apropiada catalogación de los diversos productos donde se facilitará la identificación reduciendo los tiempos de operación identificando sencillamente los productos optimizando las operaciones de la Gestión Interna del Operador Logístico.

Morales y Moreno (2010), en la investigación "*Sistema de gestión de almacén de productos terminados*" para optar el Título de Grado de Ingeniería de Sistemas, en La Universidad de Ciencias Aplicadas, ubicado en Lima- Perú, utiliza una metodología cuantitativa. Esta tesis permite implementar un Sistema de Gestión de Almacén de Productos Terminados basado en las mejores prácticas en la administración de Almacenes de Productos Terminados, haciendo uso de herramientas tecnológicas proporcionando información que facilite el análisis para la toma de decisiones logísticas y permita integrar la información del Almacén de Productos Terminados con otras áreas de la organización.

Por otro lado, el estudio de la organización ha permitido definir el campo de acción del proyecto donde se encuentran los procesos de gestión del Almacén de Productos Terminados: Ingresar productos terminados, atender pedido de cliente, atender pedido interno, registrar reserva de productos terminados, devolver

productos terminados, devolver corses, realizar inventario físico, organizar stock y cerrar inventario.

Se llega a la conclusión de que en el desarrollo del proyecto se han conocido las diversas gestiones y las buenas prácticas aplicadas en la administración de los Almacenes de Productos Terminados, así como también diversas herramientas tecnológicas de aplicación logística como las Balanzas digitales y los Terminales Portátiles de Datos.

De la Cruz y Lora (2014), en la investigación "*Propuestas de mejora en la gestión de almacenes e inventarios en la empresa Molinera Tropical*" para obtener el Título de Grado de Magister en Supply Chain Management, en La Universidad del Pacífico, ubicado en Lima - Perú, utiliza una metodología cualitativa. Se basa en el uso de las herramientas de calidad para que ayuden a identificar, gestionar y solucionar los problemas en la cadena de abastecimiento de la empresa Molinera Tropical.

Esta tesis busca mejorar sus niveles de competitividad frente a las empresas locales y frente a la apertura del mercado peruano con diversos acuerdos comerciales mediante los procesos internos de una empresa, estos deben encontrarse ordenados, deben fluir y no deben detener las operaciones, puesto que finalmente la cadena de suministro de Molinera Tropical debe convertirse en un instrumento eficiente y limpio para atender las demandas del mercado arrocero.

La base fundamental para el desarrollo de las propuestas de solución en Molinera Tropical fue la determinación de los factores clave en todo plan de operaciones: productividad y nivel de servicio. Estos cumplen la función de alinear, por un lado, la misión, la visión y los objetivos estratégicos de una empresa; y, por otro, en un plano más operativo, los objetivos específicos de un área de la cadena de suministro, en este caso, el área de Almacén.

Se puede concluir que el desarrollo de las propuestas de mejora se centra y apuntan a acortar la brecha entre las situaciones actuales y las deseadas. Además, es fundamental poder ejecutar los planes para poder tener un crecimiento ordenado, sobre todo, si se considera que Molinera Tropical es la segunda en tamaño en el norte del país y que tiene un alto potencial de crecimiento y penetración de mercado.

Gi (2010), en su investigación "*Planificación de la distribución interna de las paletas retornables en una empresa de consumo masivo*" para obtener el Título de Grado de Ingeniería de Producción, en La Universidad Simón Bolívar, ubicado en el Valle de Sartenejas- Venezuela, utiliza una metodología de investigación cualitativa. Esta tesis permite realizar un análisis detallado de la situación actual del flujo de materiales dentro de la empresa, tanto de Producto Terminado, como de Materiales Retornables, haciendo especial énfasis en el tratamiento de las paletas. También, evaluar la gestión y las políticas existentes para el resto de los Materiales Retornables que son utilizados para la producción.

Se puede concluir, que el uso de materiales retornables es una labor que requiere de especial cuidado y tratamiento, que puede complicar las operaciones cotidianas de cualquier Organización de no realizarse de la manera más controlada posible. Además, la planificación de retorno de paletas es un proceso que requiere monitoreo continuo, para garantizar el cumplimiento y evaluar el desempeño de la misma, los resultados que arroja dependen de muchos factores, cuyo control no está dentro del alcance de la Gerencia de materiales estratégicos de Pepsi Cola Venezuela. Es por eso que, a medida que se implante la herramienta y se analice el desempeño de la misma como parte de las operaciones de la Organización, los resultados arrojados por la misma podrán ser más precisos, pudiendo detectar oportunidades de mejora para la misma.

1.3 Teorías Relacionadas.

Para realizar la presente investigación, se define algunos aspectos teóricos relacionadas a las variables establecidas como objeto del problema al cual se busca dar una solución.

Logística inversa.

Se podría decir que la logística Inversa tiene su inicio en la década de los años 80, En que inician las protestas de parte de los grupos ecologistas en el mundo; debido a las contaminaciones que generaban las grandes empresas transnacionales en el mundo. Quienes generaban grandes daños al ecosistema,

mediante las contaminaciones del medio ambiente con sus industrias y la deforestación indiscriminada de la tala de árboles en el mundo.

Estas protestas hicieron que estas empresas internacionales iniciaran utilizando la “Logística Inversa”. Debido a que el principal principio desde el consumo al punto de origen es la recuperación de las materias primas, productos, embalajes y desperdicios.

Gestión de almacén.

En los años 80 y 90 el concepto de gestión de almacén ha ido cambiando, mucho de los inversionistas consideraban como gastos que no agregaban valor a la gestión de almacenes y que era un mal necesario, ya que el modelo de producción de las empresas estaba enfocado en vender lo que se producía en grandes cantidades sin un estudio de mercado. En la actualidad el concepto de vender solo lo que se producía ha cambiado totalmente, si bien se producía para vender sin un análisis de lo que se requería el mercado, hoy nuestro proceso de producción inicia con la captación de información de las necesidades de nuestros consumidores, este tipo de procesos nos ha permitido generar el cambio en la visualización de la necesidad de un almacén, si bien se consideraba como un mal innecesario, hoy en día los almacenes se considera como el área estratégica de la gestión ya que en esta área se gestiona los requerimientos, las entregas y la distribución de materiales y productos, también se genera un propio presupuesto de mantenimiento y de gasto en esta gestión, otorgándole una estructura en el almacén de producto terminado podemos contar con almacenes internos de productos observados, almacén de productos no conforme, almacén de productos en cuarentena y almacén de libre disponibilidad.

Marco teórico

Logística Inversa.

Cabeza, definen la Logística Inversa como:

El conjunto de actividades de recogida, desmontaje y desmembramiento de producto ya usado o sus componentes, así como de materiales de distinto tipo de naturaleza, con objeto de maximizar el aprovechamiento de su valor, en sentido amplio de su uso sostenible y, en último caso, su destrucción. (2004, p. 24).

Según lo conceptualizado por el autor se puede decir que la logística inversa es el conglomerado de actividades de retorno del producto terminado y materiales al punto de origen. El propósito es separar sus componentes y reclasificar sus partes según sus características para su máximo aprovechamiento al momento de re utilizar los materiales seleccionados generando una mayor utilidad del material y de ingresos económicos y también de esta manera reduciendo al mínimo los residuos no utilizables y que pasan a una destrucción definitiva.

Asimismo, Díaz (2016), menciona que:

Logística inversa es el proceso de flujo en sentido opuesto. En vez de ser el output final de la entrega del producto al cliente, es la entrega de este producto al proveedor o la disposición final, de acuerdo a la legislación del país donde se encuentra su empresa. Si bien es cierto que en estos casos la normativa puede parecerse, tiene ciertas particularidades que la hacen especial. Entonces se puede decir que la logística inversa como el proceso de flujo contrario que se inicia en el cliente y concluye en el proveedor. (p.266).

Con respecto al autor menciona que el punto de entrega del producto al cliente no es el punto final en un proceso de logística inversa, sino que es la devolución o entrega al proveedor del producto como punto final. También, menciona que se debe de regir a las normas de la legislación del país donde se está implementando la logística inversa porque si bien los procesos son similares hay reglamentos internos del tratamiento de los productos de retorno.

Para Long señala que:

La logística invertida abarca muchas actividades, todas las cuales contemplan materiales moviéndose en dirección contraria a la cadena abastecedora normal. De acuerdo con el CLM, logística invertida es un término amplio que se refiere a

las habilidades administrativas de la logística y actividades que participan para reducir, manejar y deshacerse de desechos peligrosos provenientes de los empaques o de los productos mismos. Esto incluye la distribución inversa, lo que causa que los bienes y la información fluyan en dirección opuesta a las actividades logísticas normales. (2012, p. 91).

Objetivo de la Logística Inversa.

Cabeza manifiesta:

[...]Que, según este nuevo paradigma, “quien produce el artículo es responsable de los impactos de su ciclo de vida “. Esta nueva perspectiva ha implicado un profundo cambio, de tal manera que cada uno de los eslabones del ciclo de vida del producto tiene muy en cuenta su impacto medio ambiental y, es la empresa productora la última responsable. (2014, p. 25).

En una simplificación no exacta de sentido, se puede decir que “quien contamina paga”. Veamos en detalle los cambios que este nuevo paradigma ha proporcionado en cada uno de los eslabones fundamentales en el ciclo de vida de lo producto.

El diseño ha de llegar más allá y debe de contemplar elementos menos contaminantes y reciclables, y también la reducción de la variación de materiales; debe simplificar el número de composiciones y facilitar el desmontaje, así como una configuración dirigida a la reutilizaciones producto. (2014, p. 26).

El objetivo de la logística inversa es buscar una toma de conciencia de las empresas productora en buscar insumos y materia prima menos contaminante para su elaboración de los productos terminados que se puedan re utilizar mediante el reciclaje y de esta manera contribuir al medio ambiente.

Asimismo, Díaz manifiesta:

[...]Los productos que atraviesan el flujo de logística inversa son re utilizados por el proveedor o al menos la mayoría de sus componentes son aprovechados en un alto porcentaje. Es, por lo tanto, una forma de contribuir con minimizar los costos y poner en práctica el ciclo de las 4R (Reciclar, Recuperar, Reducir, Reutilizar). Por otro lado, hay productos que son recuperados para otros usos, como, por ejemplo, el aceite que es utilizado en los vehículos de transporte, que termina siendo tratado como una fuente de energía en otras industrias. (2016, p. 266).

Según lo indicado por el autor existe un porcentaje alto de recuperación de los componentes del producto que se vienen utilizando no solo como un reuso de su forma de origen, sino que también se utiliza en otro proceso como fuente de energía.

Ejemplo si el retorno de parihuelas de madera malogrados para su reparación no cumple las características, pasa a la venta para los hornos de las ladrilleras artesanales.

Asimismo, “La economía global ha traído la necesidad de regresar los productos defectuosos. Esto es muy común en el mercado B2B donde las fábricas envían grandes volúmenes y necesitan planear la devolución de cierto porcentaje de su producción” (Long, 2012, p.91).

Procesos de la Logística Inversa.

Según Cabeza menciona que:

Dependiendo del tipo de producto y de empresa, e incluso de la forma de gestión de la cadena de suministro, a continuación, se expone las partes:
Fundamentales de los procesos de la logística inversa.

Interacción con el cliente/proveedor o consumidor.

Transporte y ubicación.

Recuperación del valor.

El primer pasó, encontramos la interacción con el cliente/proveedor o consumidor, que no es más que el inicio del proceso de logística inversa. Es aquí donde se realiza lo localización de los productos llamados *productos fuera de uso*, que son objetos de recolección. En esta fase, la retroalimentación que se obtiene del consumidor o del cliente es primordial, dado que antes de recuperar el producto se debe de conocer la tipología, la cantidad, si requiere condiciones especiales de transporte, etc.

La activación del transporte es la siguiente fase en este proceso. Una vez ubicados, los productos fuera de uso o los desechos se trasladan a un centro de acopio donde son sometidos a otras actividades, según el tipo de disposición que se haya elegido para la maximización de su valor. Es importante que el transporte, en la cadena logística, es una operación cuyo costo supera en mucho el 30% de los costos globales, motivo por el cual se debe tener especial cuidado en su coordinación en lo que concierne a la frecuencia en la recogida del material, horarios, personal que interviene, etc.

Una vez efectuado el transporte, se realiza la recepción e inspección de los productos fuera de uso. Ambas actividades se pueden llevar a cabo al mismo tiempo en el punto final o en el centro de acopio, y, como tal ocurre en la logística directa, se trata de cotejar lo que llega al almacén con lo que se supone que se debía recibir.

Posteriormente, se procede a la clasificación, que tiene lugar en caso de que se trate de un centro de acopio y de que se procesen productos de una misma industria, pero de distintas empresas, o de que sea la propia compañía la que se encargue de la logística inversa de los productos y esto tengan diferentes referencias que deben ser tratadas de manera distintas.

Finalmente, tiene lugar propia gestión de los residuos, que constituye la parte más importante del proceso, porque en este punto donde se decide cómo se dispondrán de los residuos, por tanto, se presenta la oportunidad de obtener un beneficio adicional para la empresa. (2014, p. 44-45).

Para cumplir un adecuado proceso de logística inversa se debe de conocer primero los tipos de productos sus detalles y características que se puedan recuperar. Seguido esto la actividad que inicia a un proceso de logística inversa es la relación del cliente o consumidor e identificación de los productos fuera de norma hacer recuperado.

También, se debe definir el lugar de acopio de los productos fuera de norma y el tipo de transporte a ser usado, esto con el fin de no causar riesgos de contaminaciones a otros productos o materiales que se encuentran en proceso. Una vez que se realiza el transporte y la recepción del producto se procede al tratamiento de los materiales recuperados tan igual que el proceso de logística directa cumpliendo los procedimientos establecidos por la empresa el cual define su destino definido ya sea uso de producción o venta del material.

Asimismo, Díaz (2016) se auto cuestiona con dos interrogantes:

¿Qué gestión posee un menor costo? ¿Extraer o reciclar? En ambos procesos hay una gestión de almacenes que incrementa el costo, periodos de almacenamiento que implica mantenimiento, hay despachos, maquinarias, documentación y una serie de procesos similares –en esencia- al flujo de ida al

cliente. Sin embargo, en muchos giros de empresas esto no es un proceso optativo. Ejemplo en el caso de los aceites de uso automotriz o industrial no es una opción, es una imposición por parte de las instituciones estatales. Entonces, es un costo que hay que tomar en cuenta desde un inicio.

Para evaluar el costo, que implica una gestión de almacenes dentro de la logística inversa se debe considerar los siguientes factores:

Origen de residuo o desecho: ¿Hay punto de acopio? ¿De cuántos puntos hay que recopilar los residuos?

Estado de residuos o desecho: ¿El residuo necesita embalaje especial? ¿El personal debe ser especializado?

Grado de peligrosidad: ¿El personal y el transporte debe de cumplir cierta normativa para su manipulación o traslado?

Destino del residuo o desecho: ¿Planta del proveedor? ¿Planta de desecho autorizada o una empresa que se encargan de la disposición final?

Almacenamiento temporal: De acuerdo al producto, ¿cuánto tiempo deberá permanecer en periodo de tránsito? ¿Cuáles son las cantidades máximas o mínimas a almacenar?

La identificación de la estrategia a seguir se debe definir a partir de, en primer lugar, la legislación aplicable en el país, y, en segundo lugar, del costo-beneficio, de lo que implica la utilización de la logística inversa como herramientas. De acuerdo a ello las empresas podrán tomar decisiones.

Según lo comparado por Díaz, con respecto al costo de implementación tanto la logística de salida o retorno de mercancía es igual porque existe un proceso de almacenes similares que ambos casos como en el proceso operativo y administrativo. También, menciona que se debe tener en cuenta las legislaciones que rigen el país donde están operando ya existe la posibilidad de que las implementaciones del tratamiento de residuos son no negociables, y se debe implementar una logística inversa para tratamiento de residuos.

Según Long manifiesta que:

Una de las áreas más grandes de la logística invertida es el reciclaje y el reusó. Este nuevo énfasis es el resultado de las regulaciones ambientales en muchos países. También, muchas compañías se han dado cuenta de que, sin importar las regulaciones, reusar y reciclar reduce los costos y mejorar la eficiencia. El

manejo de desechos se ha vuelto una industria grande y costosa. Aun antes de reciclar u reusar, está la reducción de recursos, que reduce la cantidad de tóxicos de los materiales usados para que se genere menos basura. Por ejemplo, el empaque debe ser minimizado. La reducción de recursos tiene otras implicaciones logísticas. Reciclable significa que los materiales no son regresados a la fábrica para que haga con ellos otros productos, pero lo más factible es que la basura vaya a dar a las compañías de reciclaje. Cuando se dice que el material es reusable, es más probable que regrese a las fábricas. Por ejemplo, Kodak recibe las cámaras desechables, las desmantela y luego reúsa muchas de sus partes para hacer nuevas cámaras. (2012, p. 92).

La logística inversa nos permite la reducción los costos y mejorar la eficiencia independiente de las regulaciones ambientales que en muchos países los tienen mediante regulaciones legales. Las empresas al implementar el proceso de recuperación de componentes de los productos están reduciendo sus costos de operaciones por aprovechamiento al máximo los componentes que en sus procesos anteriores eran descartados por desconocimiento de su reúso.

Asimismo, García para implementar un programa de logística inversa. Manifiesta la evolución de los conceptos de logística inversa citando su aporte desde 1985 a 2006:

En 1985 el Council of Logistics Management (CLM) define la logística como: Una parte del proceso de la cadena de suministros que planea implementa y controla el eficiente y efectivo flujo y almacenamiento hacia delante y en reversa de bienes, información y servicio vinculada del punto de origen al del consumo satisfaciendo los requerimientos del cliente. Es expandida debido a que las operaciones son diseñadas con base a en una integración cada vez más cercana con cliente selectos, llamados clientes estratégicos, tal colaboración deriva a extender el efectivo control de la línea de negocio (2006, p. 16).

[...] Al final de los noventa, Rogers & Tibbel Lembke (1998) describe a la logística inversa: El proceso de planear implementar y controlar eficientemente y el costo eficaz de los flujos de materias primas, inventarios en procesos, bienes terminados e información relacionada desde el punto de consumo al

punto de origen con el propósito de recuperar el valor primario o disponer adecuadamente de ellos. (2006, p. 16).

Para clarificar este concepto es la del Reverse Logistic Exacutive Council “Logística inversa es el proceso de mover bienes de su destino final típico a otros puntos, con el propósito de capturar valor que de otra manera no estaría disponible, para la disposición apropiada de los productos”, la cual introduce el concepto de recuperación de valor de los componentes en la cadena.

Viene hacer la búsqueda del flujo correcto de la logística inversa generando competitividad y valor mediante la recuperación efectividad de los materiales no recuperados. También, es la captura de la recuperación de valor de los materiales no disponible para de uso directo a un proceso productivo.

Asimismo, “La logística inversa es un área de interés relativamente nueva, y hay poca información respecto a ella, este proceso concierne a dos áreas: productos finales y empaques” (García, 2006, p.9). El autor describe el modelo propuesto de logística inversa en diversas fases, que muestra cuales son los pasos a seguir al implementar un plan de este tipo.

Para García, el inicio del sistema es la evaluación:

El problema y sus posibles implicaciones dentro del sistema, también puede ser considerada una evaluación ex ante del programa de logística inversa, generalmente se dice que existe un problema asociado a la logística inversa, si se reconocen los siguientes problemas dentro de la cadena de suministros:

Los retornos arriban antes que el procesamiento o disposición sea adecuado.

Se tiene una cantidad grande de inventario de retornos que está en el almacén.

Existen retornos no autorizados o no identificados.

Existen tiempos de ciclo de procesamiento largos.

El costo total de los retornos y su procesamiento es desconocido.

La dificultad para manejar retornos causa malestar al cliente.

Se pierde la confianza del cliente en una actividad de reparación. (2006, p. 21).

La segunda fase es la de reducción de materiales, García menciona que:

Dos grandes categorías la reutilización o la modificación de los materiales de empaque (generalmente para su reutilización dentro del sistema) o el reemplazo de ciertos materiales para bajar los costos, siempre cuidando que estos sean ambientalmente agradables o en dado caso rediseñando el producto para una posterior reutilización de sus componentes (como se hace actualmente con las computadoras o los teléfonos celulares). (2006, p.22).

En la tercera fase tenemos a la reducción de los retornos, para García: Esta puede ser integrada a una sola fase con la reducción de materiales puesto que al iniciar el estudio del sistema puede ser necesario mapear el proceso inicial de principio a fin, de manera que se puedan apreciar en contexto las principales causas que originan el retorno (este también puede ser por un material defectuoso que puede poner en peligro la vida del usuario, como es el caso de un medicamento). Las condiciones de entrada al sistema de los retornos deben ser tales que se reduzcan al mínimo, para que de esa forma sea más fácil el manejarlos, y al mismo tiempo no se ocupen los recursos escasos que pueden manejarse más provechosamente dedicados a la competencia principal del negocio. (2006, p. 22).

Finalmente tenemos la fase de medición y control, García señala que: Es también una evaluación ex post que nos permite evaluar la eficacia de nuestros objetivos y controlar la eficiencia del proceso. Al mismo tiempo que nos permite generar una realimentación del proceso de diseño de tal manera que se puedan modificar los puntos del programa que se consideren pertinentes. Una vez puestas todas las fases en contexto dentro de una organización, el programa puede ser diseñado, tomando en cuenta las observaciones hechas por los dueños de los procesos, puesto que su conocimiento experto del sistema puede ayudar a salvar algunos puntos oscuros que se pueden omitir por el desconocimiento del mismo proceso descrito. (2006, p. 23).

Definición Gestión de Almacén

Díaz (2016) menciona que:

“Gestión de almacén no tiene, hablando propiamente, una historia de cómo fue que surgió. Sin embargo, puede afirmarse que apareció primigeniamente con la agricultura, hace unos 9000 años, cuando los primeros excedentes de alimentos fueron tangibles para el hombre que comenzaba a cultivar. Debido a que no podía consumir todo de inmediato, el hombre, en una primera etapa, cavó algunos hoyos en la tierra para guardar el excedente, el cual luego utilizaba. Años después fueron creados y utilizados como almacenes temporales los bolsones y los jarrones. Fue ahí donde se creó la *gestión de stocks* para su aprovisionamiento propio” (p. 13).

Posteriormente, Díaz (2016) señala que:

“El hombre se percató de que el excedente podía ser intercambiado por otros bienes o productos. Con el trueque nace el comercio. El hombre también se percata, tras muchos años de utilizarlos, que no todos los granos compartían

el mismo tamaño, color y sabor, ni que todos se cocían con la misma rapidez. Este fue el principio de la gestión de inventario. Es decir, la clasificación de granos de acuerdo a las características que cada uno poseía, lo cual repercutiría en el valor que el cliente podría asignarle en el futuro” (p.13).

De acuerdo a lo señalado, la gestión de almacenes es un conjunto de actividades en busca de conservar adecuadamente los productos, materiales e insumos almacenados para una disposición en un futuro de corto, mediano o largo plazo.

Anaya señala que:

Gestión de almacenes son todos los esfuerzos realizados en logística para conseguir la excelencia en el servicio al cliente, junto con una reducción drástica de los stocks, han potenciado la necesidad de tener una organización eficaz en los almacenes, constituyendo hoy en día, sin duda alguna, uno de los puntos neurálgicos más importantes para una correcta política de distribución. (2011, p. 20).

Según el concepto de Anaya se podría decir, que la gestión de almacenes es el soporte importante en las operaciones de una empresa enfocándose a través del servicio adecuado y excelente de atención al cliente. También, busca la eficiencia a través de una rotación del inventario adecuado reflejándose en un incremento de retorno de dinero por inversión.

Por otro lado, Casanovas y Cuatrecasa menciona que:

[...]Un proceso dentro de la función logística de distribución, que se encarga de recibir, almacenar y movilizar dentro de un mismo almacén y hasta el punto de distribución final o punto de consumo cualquier tipo de materia prima, productos terminados o semielaborados, así como del tratamiento de información correspondiente. (2011, p. 64).

Es un proceso dentro de la logística de distribución que brinda el soporte de recepcionar, almacenar y rotación adecuada de los productos, materiales e insumos y en paralelo realizar la administración documentaria para de esta manera tener la información adecuada en el monto oportuno.

Asimismo, Frazelle, explica que:

La gestión de almacén es uno de los aspectos fundamentales del sector comercial, tan importante como las instalaciones y la calidad de los productos y servicio de la empresa. De hecho, el costo de posesión, administración y mantenimiento de un almacén está frecuentemente entre un 2% y un 5%. (2002, p. 20).

La importancia de los almacenes de uso en las empresas comerciales es de suma importancia debido a que nos permite mantener la calidad de los productos, materiales e insumos almacenados en está y trasladando su costo de mantenimiento de almacén a la conservación y calidad de lo almacenado.

Por otro lado, “Los principios de almacenamiento están dado para permitir una operación eficiente, tanto en costos como en tiempos de ejecución y calidad de los procesos” (Mora, 2010, p.101).

Además, “Los principios de almacenamiento son la unidad más grande, la ruta más corta, el espacio más pequeño, el tiempo más corto, el mínimo número de manipulaciones, agrupar y recolectar y línea balanceada” (Mora, 2010, p.102).

Según García manifiesta que:

[...] En el estudio y la aplicación de la administración moderna, el almacén es un medio para desarrollar economías potenciales y para aumentar la utilidad de la empresa. Este concepto ahuyenta la idea de que un almacén es un mal necesario cuya función principal es la agregación de gastos y disminuir utilidades. Ahora se piensas de una manera científica al integrar sus funciones a las de ventas, compras, control de inventarios, producción y distribución. También se le da al almacén la importancia que debe de tener dentro de la organización al escoger su personal el jefe del almacén. (2012, p. 16).

“El almacén es una unidad de servicio en la estructura orgánica y funcional de una empresa comercial o industrial, con objetivos bien definidos de resguardo, custodia, control, y abastecimiento de materiales y productos” (García, 2012, p.16). La Gestión de Almacenes es un medio para incrementar utilidades mediante la gestión y rotación de inventario adecuados con reposición de stock planificadas según la demanda requerida y sirve también como soporte en las distintas áreas de la empresa. Dejando ser solo como un lugar donde se guardán materiales o productos para una futura utilización y con el riesgo de quedar desactualizado.

Objetivo de la Gestión de Almacenes.

Para Anaya manifiesta que:

[...] Para cumplir con los objetivos de servicios impuestos por el departamento comercial de acuerdo con la exigencia del mercado. En definitiva, se trata de dar el máximo servicio en términos de tiempo de respuesta y calidad del servicio a un coste

aceptable por la empresa. En este sentido, podríamos resumir sus responsabilidades en los siguientes puntos:

1. Asegurar de la disponibilidad de los equipos de manutención requeridos e instalaciones apropiadas en condiciones de perfecta utilización (limpieza, funcionamiento, técnica, carga de baterías, etc.).
2. Garantizar la presencia del personal necesario, así como su formación y experiencia requerida para atender día a día a los flujos de entrada y salida de materiales de acuerdo con la programación de trabajo establecida.
3. Mantenimiento en todo caso de las condiciones de seguridad, salubridad e higiene en el trabajo, de acuerdo con la legislación existente.
4. Mantener el sistema adecuado de información sobre las actividades realizadas.
5. Garantizar la vigencia y conservación adecuada de los inventarios que están bajo su responsabilidad, proporcionando los controles requeridos para una correcta custodia de los mismos.

Este último punto merece especial atención sobre todo en aquellos almacenes en los cuales hay productos que podríamos decir “golosos” y, en consecuencia, susceptible a robos. (2011, pp. 28-29).

Lo primero que tenemos que realizar es un análisis detallado de los procesos, así como ciclos operativos, debido a que ambos factores son importantes al momento de implementar las técnicas más adecuadas en el diseño y organización de los almacenes.

Según Anaya (2011), “se debe analizar la capacidad de almacenamiento en el cual consiste el número máximo de unidades de contención (huecos de almacenamiento) que un almacén puede albergar dentro de las instalaciones establecidas en el mismo” (p.69).

Para el diseño de un nuevo almacén se debe seguir una serie de características (de carácter general, al área de almacenaje propiamente dicho, área de manipulación de productos, áreas de carga y descarga de mercancías, áreas de servicio) (p. 191).

Anaya, se refiere a organización cuando:

[...] Hacemos una reflexión sobre el costo incurrido en cada una de las actividades logísticas de una empresa, y lo comparamos con el valor añadido desde el punto de vista de cliente, vemos claramente que a excepción de las actividades de producción y embalaje que añaden un alto valor al producto desde el punto de vista comercial, la mayor parte de las actividades y muy

concretamente las relacionadas con el almacenaje y distribución física, son prácticamente opacas para el cliente; sin embargo, todo esfuerzo realizado en conseguir una mejora en los métodos de trabajo y productividad tiene una repercusión importante en los costes logísticos de distribución a la vez que mejoran de una forma ostensible el servicio al cliente(tiempo de respuesta). (2011, p. 115).

Además, Mora (2010), señala que: “Las funciones de almacenamiento comprende el complejo de operaciones que tiene por objeto el ocuparse de los materiales que la compañía mueve, conserva y manipula para la conservación de sus fabriles y comerciales” (p. 106).

Las funciones del almacén es salva guardar la integridad de los materiales que la compañía utiliza, mediante las directivas de conservar y manipulación adecuada de las mercaderías para su posterior uso que se requiera dar tanto utilización o venta.

Según García los objetivos de la administración son:

[...] Una de las habilidades más importante del administrador moderno es mantener una inquietud constante, entre los miembros de su empresa, para mejorar las operaciones administrativas y productivas, buscando siempre la manera de obtener mayor utilidad con menos inversión y esfuerzo. A su vez, la administración de los almacenes es una de las operaciones de mayor importancia para una compañía, ya que su resultado se refleja directamente en los estados financieros: además, es una función primordial en el plan general de la operación de la empresa, en el que cada actividad embona en un patrón calculado para producir una acción conjunta y dirigida a una meta. Una administración así integrada tiene como fin la unificación y coordinación de todos los esfuerzos humanos para conseguir los objetivos con mayor efectividad y menor costo. (2012, p. 16).

En la actualidad los administradores en una gestión de almacén no solo deben de estar enfocados en las actividades operativas internas y externas. Sino que también debe de promover el trabajo en equipo, la integración entre los miembros de equipo, la motivación entre otros para la mejora de las actividades administrativas y operativas.

También generar conciencia de la responsabilidad e importancia de sus actividades que realizan y la implicancia que tiene con los resultados contables de la organización.

Procesos de la Gestión de almacenes.

Para Díaz (2016), manifiesta que:

Los procedimientos son una serie de pasos concatenados con otro, de secuencias constante, que no puede ser interrumpidos, retrasados o viciados; de lo contrario, perdería su derrotero: lograr la ejecución de la meta propuesta dentro de la planificación.

Se puede otorgar muchas acepciones a los procedimientos. Pero su naturaleza va ser la misma siempre: realizar una secuencia similar para conseguir el resultado esperado.

Es una secuencia de pasos a seguir al realizar una actividad que se inicia en el proceso de recepción, descarga operativa, verificación de la documentación con la guía de traslado, ordenamientos, consolidación, atención y despacho.

Según Anaya, manifiesta que los procesos operativos de los almacenes se dividen dos grupos que son flujos entrada y salida.

Corresponde a todas las actividades en relación con los procesos de recepción de materiales, bien sean procedentes de fábrica, proveedores o traspasos de stocks desde otros almacenes.

Así mismo, se incluye las devoluciones de venta o procesos de retorno de materiales en general.

A estas operaciones, que son frecuentes tienen un carácter periódico, a veces no se le presta en interés que requiera desde el punto de vista de control, supeditándose muchas veces la rapidez a la seguridad y exactitud del proceso. Sin embargo, téngase en cuenta que cualquier error, omisión o retraso en los procesos de entrada repercute de forma inexorable en los procesos de salida y en consecuencia en la calidad de servicio prestado por la empresa. (2011, p. 79).

Desde un punto de vista de control se debe de tomar en cuenta todos los aspectos que involucran al proceso de entrada, salida, devoluciones y otros, con el fin de cerrar actividades que permitan el uso adecuado de los almacenes en sus características de producto, materia prima, insumos y otro.

Por lo general las funciones de los almacenes son idénticas en todos los tipos de almacenes desde el ingreso de los materiales a los almacenes de trabajos internos, despacho y coordinaciones con las áreas internas y externas de la compañía. Según García:

Los sistemas y procedimientos que afectan a la organización del almacén deben estudiarse, definirse y aplicarse.

Cada empresa tiene sus normas y procedimientos definidos de acuerdo a sus necesidades de operación, y en cada una debemos asomarnos a los que ya están establecidos con el fin de conocerlos, analizarlos y, de ser posible, sugerir mejoras que hagan más ágil y económicas su operación. (2012, p. 22).

CORPORACIÓN LINDLEY S.A., (2016), tenemos como un punto crítico de control (PCC) al equipo de inspección electrónico del ALEXUS, el cual sus sensores son graduados bajo ciertos parámetros:

Verificar la eficiencia de detección y rechazo del ALEXUS, haciendo pasar 3 patrones de olor por cada canal:

WAM (detecta alcoholes)

SAM (detecta hidrocarburos)

NOX (detecta sustancias amoniacales)

Pasar primero los bidones patrón para canal WAM, luego NOx y al final el SAM haciendo uso del espejo en sensor de calibración.

Es conforme cuando se detecta y rechaza el bidón patrón y las lecturas de los canales cumplen la especificación establecida.

La preparación de patrones se realiza de acuerdo al In. Preparación de bidones patrón para calibración de ALEXUS (PZ-AM-I-0028).

Para esta investigación, el objetivo de obtener los bidones con menos cantidad de suciedad es proteger a los sensores del ALEXUS, para que así este equipo cumpla con el proceso de detectar bidones fuera de norma imperceptible al ser humano.

1.4 Formulación del Problema

Sobre la base de todo lo anteriormente expuesto, este estudio presenta el siguiente problema de investigación:

Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre logística inversa y gestión de almacén de bidones para agua San Luis en Corporación Lindley S.A., Zárate, 2018?

Problemas Específicos

¿Cuál es la relación que existe entre logística inversa y planeación del almacén de bidones para agua San Luis en Corporación Lindley S.A., Zárate, 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre logística inversa y organización del almacén de bidones para agua San Luis en Corporación Lindley S.A., Zárate, 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre logística inversa y control del almacén de bidones para agua San Luis en Corporación Lindley S.A., Zárate, 2018?

1.5 Justificación del estudio

Justificación teórica.

Según Bernal (2010): “En una investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente” (p. 106). Por lo tanto, la justificación teórica de Proceso de planeación, implementación y control del flujo de materias primas, inventario en proceso y bienes terminados, desde un punto de uso, manufactura o distribución a un punto de recuperación o disposición adecuada sobre el estudio científico del autor, RevLog, la cual busca mediante la aplicación de su teoría encontrar la explicación a situaciones internas y del entorno del área de logística.

Justificación Práctica

“Una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirán a resolverlo” (Bernal, 2010, p.106).

Brindará un soporte adecuado en los procesos de abastecimiento de envases de retorno a planta con cantidades adecuadas y aptas para uso directo en producción. También, ayudara a mejorar la gestión y a analizar con los clientes internos y externos los puntos básicos de la gestión logística inversa y lograr una mejora en los procesos.

Justificación metodológica

Según Bernal (2010), “es una investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento valido y confiable” (p. 107). Por ello, el presente estudio servirá como guía metodológica para otras investigaciones similares de administración.

1.6 Hipótesis

Hipótesis General.

Existe relación entre logística inversa y gestión de almacén de bidones para agua San Luis en Corporación Lindley S.A. Zarate, 2018

Hipótesis Específicos.

Existe relación entre logística inversa y planeación del almacén de bidones para agua San Luis en Corporación Lindley S.A. Zárate, 2018.

Existe relación entre logística inversa y organización del almacén de bidones para agua San Luis en Corporación Lindley S.A. Zárate, 2018.

Existe relación entre logística inversa y control del almacén de bidones para agua San Luis en Corporación Lindley S.A. Zárate, 2018.

1.7 Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre logística inversa y gestión de almacén de bidones para agua San Luis en Corporación Lindley S.A. Zarate, 2018.

Objetivos Específicos.

Determinar la relación que existe entre logística inversa y planeación del almacén de bidones para agua San Luis en Corporación Lindley S.A. Zárate, 2018.

Determinar la relación que existe entre logística inversa y organización del almacén de bidones para agua San Luis en Corporación Lindley S.A. Zárate, 2018.

Determinar la relación que existe entre logística inversa y control del almacén de bidones para agua San Luis en Corporación Lindley S.A. Zárate, 2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación.

La siguiente investigación es de tipo no experimental, de corte transversal o transaccional, descriptivo correlacional.

La definición del tipo no experimental se dice que “es el estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández et. al., 2014, p. 152).

También, menciona que el corte transversal es la captación de la información en un solo momento: “su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado; es como *tomar una fotografía* de algo que sucede” (Hernández, 2014, p.154).

El corte transversal “es aquella en la cual se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) por única vez en un momento dado” (Bernal, 2010, p.123).

Los diseños transaccionales descriptivos según, Hernández et al.

[...] Tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población donde el procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción; por tanto, estudios puramente descriptivos y cuando establecen hipótesis, éstas son también descriptivas. (2014, p. 155).

Según Bernal:

La investigación correlacional tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables, examina relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica causas o consecuencias donde su principal soporte es el uso de herramientas estadísticas. (2010, p. 122).

“Son estudios descriptivos Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Hernández et al., 2014, p.92).

2.2 Variable Operacionalización.

“Conceptualizar la variable, para clarificar qué se entiende por ella. Operacionalizar una variable significa traducir la variable a indicadores, es decir, traducir los conceptos hipotéticos a unidades de medición” (Bernal, 2010, p.141).

“Se define la Variable como propiedad que tiene una variación que puede medirse u observarse” (Hernández et al., 2014, p.105). “El paso de una variable teórica a indicadores empíricos verificables y medibles e ítems o equivalentes se le denomina operacionalización (Solís, 2013). La operacionalización se fundamenta en la definición conceptual y operacional de la variable” (Hernández et al., 2014, p.211).

El proyecto de investigación cuenta con dos variables, que son correlacionados entre las dos.

Definición de la variable Logística Inversa.

Mora, manifiesta que:

[...] La logística Inversa es el macro proceso de planificar, administrar y controlar el flujo de productos y materiales desde el lugar de consumo hasta el punto de origen, incluyendo la información asociada desde el sitio de destino hasta el fabricante o proveedor, con el propósito de adecuar los productos en el lugar indicado y crear valor económico, ecológico, legal o de imagen, entre otros. (2012, p. 294).

Definición de la variable Gestión de Almacén.

Mora indica que “Una bodega o almacén puede definirse como un espacio planificado para ubicar, mantener y manipular mercaderías y materiales” (2010, p.100).

También para García indica que:

[...] El almacén es un lugar especialmente estructurado y planificado para la custodia y controlar los bienes de activo fijo y variable de la empresa, antes de ser requeridos para la administración, la producción o ventas de artículos a mercancías. Todo almacén puede considerarse redituable para un negocio según el apoyo que presente a las funciones productoras de utilidades: producción y ventas. (2010, p. 18).

Tabla 1 Operacionalización de las variables

Matriz de Operalización						
Variable	Dimensiones	Indicador	ITEMS	INSTRUMENTO	RANGO	ESCALA
Logística inversa	Evaluación	Rotación de inventario	1,2	Cuestionario con escala de valores Linkert	EFICIENTE	Muy de acuerdo (5)
		Rendimiento sobre los activos	3,4			De acuerdo (4)
	Procesos	Reducción de materiales	5,6		MEDIAMENTE EFICIENTE	Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)
		Retorno de materiaales	7,8		DEFICIENTE	En desacuerdo (2)
	Control	Clasificación	9,10			
		Locación	11,12		Muy en desacuerdo (1)	
Matriz de Operalización						
Variable	Dimensiones	Indicador	ITEMS	INSTRUMENTO	RANGO	ESCALA
Gestión de almacén	Planeación	Metas	1,2	Cuestionario con escala de valores Linkert	ALTO	Muy de acuerdo (5)
		Estrategias	3,4			De acuerdo (4)
	Organización	Procesos	5,6		REGULAR	Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)
		Metodos de Trabajo	7,8		MEDIO	En desacuerdo (2)
	Control	Capacidad	9,10			
		Coordinación	11,12		Muy en desacuerdo (1)	

Figura 4. Matriz de operacionalización.

Fuente. Elaboración propia

2.3 Población y muestra.

Población

Muñoz señala que:

La definición de forma tradicional de la población como “el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, eventos, etc.) en los que se desea estudiar el fenómeno. Éstos deben reunir las características de lo que es objeto de estudio” (Latorre, Rincón y Arnal, 2003). El individuo, en esta acepción, hace referencia a cada uno de los elementos de los que se obtiene la información. Los individuos pueden ser personas, objetos o acontecimientos (2005, p. 1).

Para la presente investigación el total de la población que se consideró es de 45 colaboradores que trabajan en el área de logística de distribución y expedición de producto terminado de la Corporación de Lindley de la Planta Zárate en el distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

Muestra

Según Bernal, define como “parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (2010, p.161).

Según Hernández et al., indica que:

[...] Para el proceso cuantitativo, la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra se generalicen o extrapolen a la población (en el sentido de la validez externa que se comentó al hablar de experimentos). El interés es que la muestra sea estadísticamente representativa. (2014, p. 173).

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{i^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

Desarrollo de la muestra con una población de 45 trabajadores

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 45 \cdot 0.50 \cdot 0.50}{0.1^2 \cdot 44 + 1.96^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50} = 30$$

Se obtuvo como resultado de un valor de 30, colaboradores encuestados

1. Muestreo probabilístico

Hernández, consideran que:

[...] Las muestras probabilísticas son esenciales en los diseños de investigación transeccionales, tanto descriptivos como correlacionales-causales (las encuestas de opinión o sondeos, por ejemplo), donde se pretende hacer estimaciones de variables en la población. Estas variables se miden y se analizan con pruebas estadísticas en una muestra, de la que se presupone que ésta es probabilística y que todos los

elementos de la población tienen una misma probabilidad de ser elegidos. (2014, p. 177).

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnicas

Se utilizó la técnica de recolección de datos en la Corporación Lindley S.A. en la planta Zárate. Debido a que esta técnica nos permitió recaudar información de los encuestados, mediante un cuestionario de preguntas obtenidas de nuestras variables.

Instrumento de recolección de datos

Se empleó como instrumento de investigación el Cuestionario de escala tipo Likert, El cual consistió en la elaboración de preguntas de carácter de afirmación y el resultado de las respuestas fue evaluado con puntuaciones relacionadas a las respuestas con valores de 1 a 5.

Según, Hernández et al., define que el modelo Likert como instrumento de medición:

[...] Es un enfoque vigente y bastante popularizado. Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones. (2014, p.238).

También, Hernández et al., define el diseño de cuestionario y la forma de preguntas a ser utilizado con el objetivo de tener resultados óptimos:

[...] El propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación. En general, un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que van a medirse. El cuestionario permite estandarizar y uniformar el proceso de recopilación de datos. Un diseño inadecuado recoge información incompleta, datos imprecisos y, por supuesto, genera información poco confiable. (2014, p.250).

Validez

La unidad del instrumento se determinó mediante el juicio de expertos con amplia experiencia.

“La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (Bernal, 2010, p. 201).

También, Bernal manifiesta que es:

[...] Un instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado. O, como afirman Anastasi y Urbina (1988), la validez tiene que ver con lo que mide el Cuestionario y cuán bien lo hace. La validez indica el grado con que pueden inferirse conclusiones a partir de los resultados obtenidos. (2010, pp. 247-248).

Tabla 2 Validez de juicio de expertos

N°	Experto	Aplicable
Experto 1	Miranda Bazalar Jesús E.	Aplicable
Experto 2	Flores Cayno María Luisa	Aplicable
Experto 3	Briceño Doria Gonzalo	Aplicable

Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad de las variables se utilizó el método de cálculos del Alfa de Cronbach.

“Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (Hernández, 2014, p.200).

Según, Bernal indica que:

[...]Se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios. O como afirman McDaniel y Gates (1992), es la capacidad del mismo instrumento para producir resultados congruentes cuando se aplica por segunda vez, en condiciones tan parecidas como sea posible. Es decir, el instrumento arroja medidas congruentes de una medición a las siguientes. (2010, p.247).

Confiabilidad del instrumento

Hernández et al., considera que:

La confiabilidad se calcula y evalúa para todo el instrumento de medición utilizado, o bien, si se administraron varios instrumentos, se determina para cada uno de ellos. Asimismo, es común que el instrumento contenga varias escalas para diferentes variables o dimensiones, entonces la fiabilidad se establece para cada escala y para el total de escalas. (2014, p. 294).

La fórmula decreta el grado de consistencia y precisión, que determina la confiabilidad dado por las siguientes escalas de valores:

Tabla 3 Nivel de confiabilidad

Nivel de confiabilidad aplicado a los instrumentos de medición	
Nivel	Valores
No es confiable	De -1 a 0
Baja confiabilidad	De ,01 a 0,49
Moderada confiabilidad	De 0,5 a 0,75
Fuerte confiabilidad	De 0,76 a 0,89
Alta confiabilidad	De 0,9 a 1

La fórmula por utilizar en el proceso de evaluar el índice de confiabilidad de Cronbach es:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_T^2} \right)$$

Dónde:

α = Alfa de Cronbach

k = Número de ítems

s_i^2 = Varianza de cada ítem

s_T^2 = Varianza Total

La comprobación se ejecutó utilizando el estadígrafo denominado Índice de Confiabilidad de Cronbach, donde el análisis de fiabilidad procesado con el programa SPSS.V23 fue el siguiente:

Confiabilidad de logística inversa.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		
Alfa de Cronbach		N de elementos
,844	,857	12

Al aplicar una prueba de alfa de Cronbach, el valor de la confiabilidad fue de 0,844, donde se concluye que la consistencia interna del instrumento utilizado es de fuerte confiabilidad, es decir, el instrumento que se utilizó en la investigación hace mediciones estables y consistentes.

Confiabilidad de gestión de almacenes.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		
Alfa de Cronbach		N de elementos
,823	,822	12

En una prueba de alfa de Cronbach, el valor de la confiabilidad aplicado fue de 0.910, por lo que se llega a la conclusión que la consistencia interna del instrumento utilizado es de alta confiabilidad, por lo tanto, el instrumento que se utilizó en la investigación hace mediciones estables y consistentes.

2.5 Métodos de análisis de datos

Para la comprobación de la hipótesis planteada en el desarrollo de la investigación se realizó un análisis estadístico inferencial y se utilizó el programa de aplicación SPSS V23, para la transcripción de datos obtenidos por el cuestionario, para luego obtener la prueba de correlación y contingencia, los cuales nos sirven para establecer la relación entre las dos variables propuestas.

Estadística descriptiva

Se debe conocer y describir los datos, valores o puntuaciones que se obtienen para cada una de las variables.

Medidas de tendencia central

“Valores medios o centrales de una distribución que sirven para ubicarla dentro de la escala de medición de la variable” (Hernández et al., 2014, p.286).

Gráfica

“Sirve para solicitar gráficos, histogramas, barras de pastel, diagramas de dispersión, Pareto, series de tiempos, etcétera” (Hernández et al., 2014, p. 276).

Histogramas

Bernal (2010), menciona que son medios gráficos para representación de la distribución de frecuencias.

Gráficas de barras o pie (pastel): son formas distintas de representar los datos de una investigación (p. 199).

Estadística inferencial

Hernández et al. (2014), destaca que la estadística inferencial es la recolección de datos de toda la población, las cuales pueden ser inferidos de los estadígrafos. (p. 299).

Hernández, et al. (2014), menciona que estadística para probar hipótesis y estimar parámetros (p. 299).

Prueba de normalidad

Los resultados de la prueba de normalidad se hallaron en el programa de SPSS v23:

Kolmogorov-Smirnov: cuando nuestra muestra es \geq de 30

Shapiro-Wilk: cuando nuestra muestra es $<$ de 30

Contrastación de las hipótesis

Hernández, et al. (2014), destaca que: “en una misma investigación es posible llevar a cabo análisis paramétricos para algunas hipótesis y variables, y análisis no paramétricos para otras” (p. 304).

Prueba paramétrica

Hernández, et al. (2014), para el estudio de la prueba paramétrica se debe considerar:

- a) La distribución poblacional de la variable dependiente es normal: el universo tiene una distribución normal.
- b) El nivel de medición de las variables es por intervalos o razón.
- c) Cuando dos o más poblaciones son estudiadas, tienen una varianza homogénea: las poblaciones en cuestión poseen una dispersión similar en sus distribuciones. (p. 304).

Prueba no paramétrica

Para realizar los análisis no paramétricos debe partirse de las siguientes consideraciones:

- a) La mayoría de estos análisis no requieren de presupuestos acerca de la forma de la distribución poblacional. Aceptan distribuciones no normales (distribuciones “libres”).
- b) Las variables no necesariamente tienen que estar medidas en un nivel por intervalos o de razón; pueden analizar datos nominales u ordinales. De hecho, si se quieren aplicar análisis no paramétricos a datos por intervalos o razón, éstos necesitan resumirse a categorías discretas (a unas cuantas). Las variables deben ser categóricas. (Hernández, et al., 2014, p. 318).

“Son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal; los individuos o unidades de la muestra pueden ordenarse por rangos” (Hernández et al., 2014, p.322).

Distribución normal

Hernández et al. (2014), considera la “distribución en forma de campana que se logra con muestras de 100 o más unidades muestrales y que es útil y necesaria cuando se hacen inferencias estadísticas” (p. 300).

2.6 Aspectos éticos

Todas las fuentes y referencias que se utilizaron en el proceso de investigación se encuentran correctamente citadas, también los datos obtenidos en la presente investigación son originales sin alteración alguna es decir que esta investigación es original, y los resultados serán el reflejo de los datos obtenidos.

III. RESULTADOS

Tabla 4 Resultados descriptivos de logística inversa

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable Logística Inversa en la Empresa Corporación Lindley S.A.C. 2018.

LOGISTICA INVERSA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	2	6,7	6,7	10,0
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	10	33,3	33,3	43,3
	De acuerdo	6	20,0	20,0	63,3
	Muy de acuerdo	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

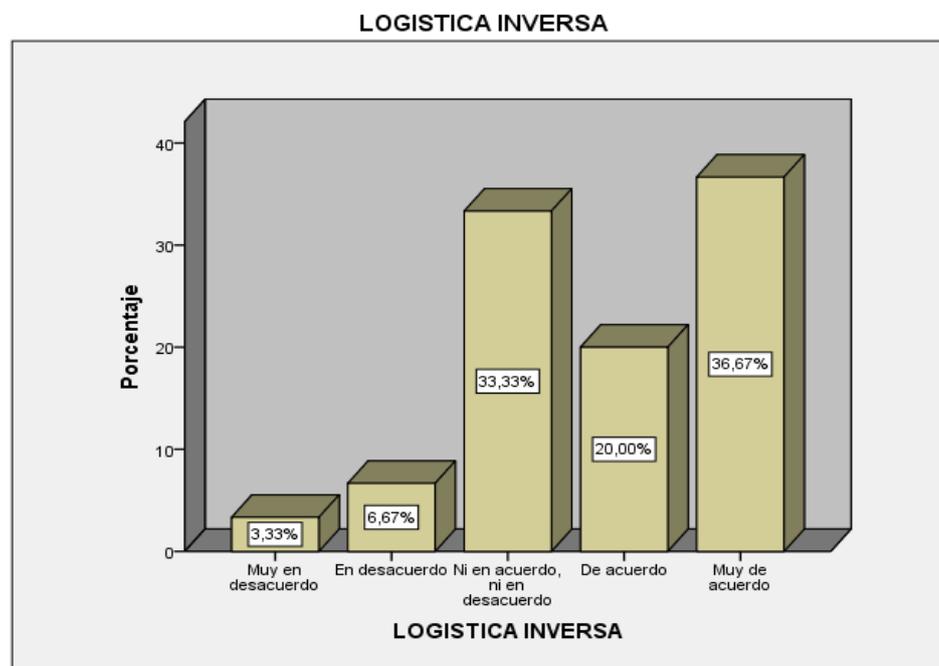


Gráfico 4 Percepción de logística inversa

Con respecto a la variable Logística Inversa en la Empresa Corporación Lindley S.A.C. 2018, se observó que el 3.33 % presentan un nivel muy en desacuerdo, el 6.67 % un nivel en desacuerdo, 33.33 % ni en acuerdo, ni en desacuerdo, el 20.00% un nivel de adecuado y el 36.67 % muy de acuerdo. Por lo tanto, la muestra encuestada de los trabajadores manifiesta estar muy de acuerdo en aplicar la logística inversa con los procesos adecuados que nos ayudará a gestionar el retorno de los bidones vacíos de agua San Luis de 20 lts hacia la planta de producción.

Tabla 5 Resultados descriptivos Evaluación

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión Evaluación en la Empresa Corporación Lindley S.A.C. 2018.

EVALUACION					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	2	6,7	6,7	10,0
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	10	33,3	33,3	43,3
	De acuerdo	6	20,0	20,0	63,3
	Muy de acuerdo	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

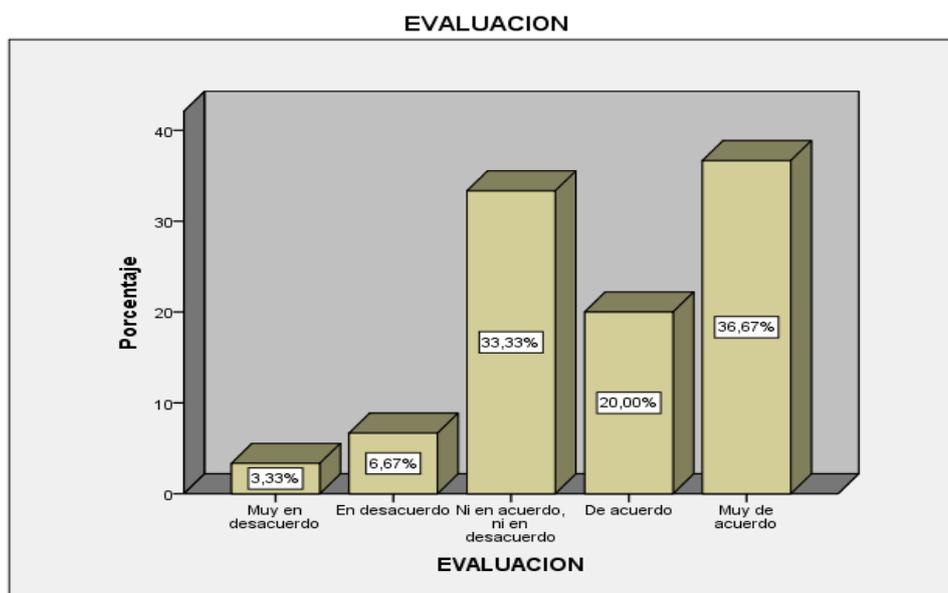


Gráfico 5 Percepción de evaluación

Con respecto a la Dimensión Evaluación en la Empresa Corporación Lindley S.A.C. 2018, se observó que el 3.33 % presentan un nivel muy en desacuerdo, el 6.67 % un nivel en desacuerdo, 33.33 % ni en acuerdo, ni en desacuerdo, el 20.00% un nivel de adecuado y el 36.67 % muy de acuerdo. Por lo tanto, la muestra encuestada de los trabajadores manifiesta estar muy de acuerdo con la aplicación de la evaluación de la logística inversa, lo que permitirá saber si el bidón es apto o fuera de norma para el uso directo de la línea de producción a través de las características bidón.

Tabla 6 Resultados descriptivos Procesos

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión Procesos en la Empresa Corporación Lindley S.A.C. 2018.

PROCESOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	1	3,3	3,3	16,7
	De acuerdo	8	26,7	26,7	43,3
	Muy de acuerdo	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

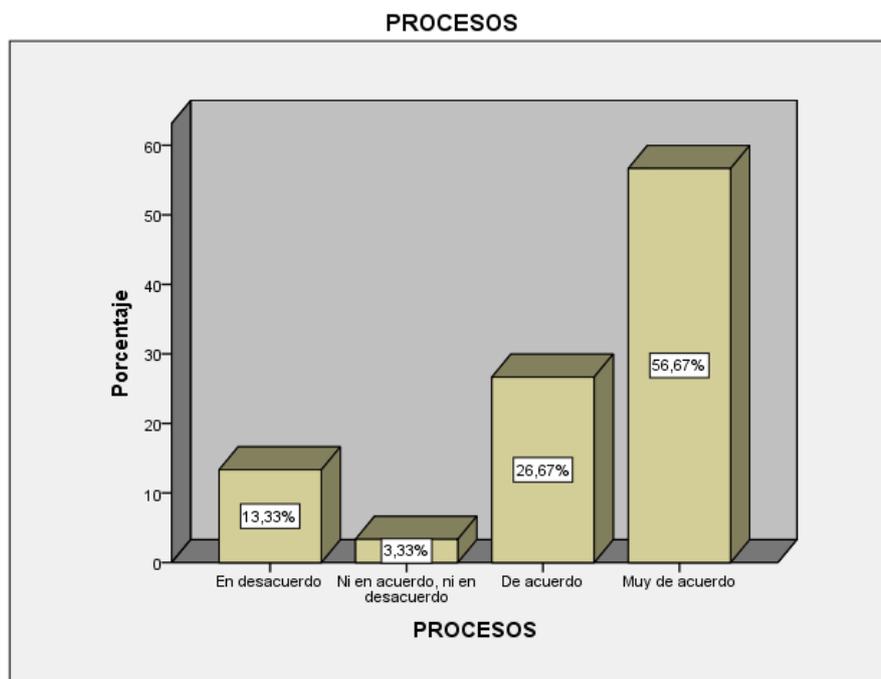


Gráfico 6 Percepción de procesos

Con respecto a la Dimensión procesos en la Empresa Corporación Lindley S.A.C. 2018, se observó que el 13.33 % presentan un nivel en desacuerdo, 3.33 % ni en acuerdo, ni en desacuerdo, el 26.67% un nivel de adecuado y el 56.67 % muy de acuerdo. Por lo tanto, la muestra encuestada de los trabajadores manifiesta que de acuerdo a los procesos se toma la decisión si los bidones se encuentran aptos y puedan pasar directamente a línea de producción o de lo contrario pasará a un proceso de recuperación o descarte del bidón.

Tabla 7 Resultados descriptivos Control

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión Control en la Empresa Corporación Lindley S.A.C. 2018.

CONTROL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	13	43,3	43,3	50,0
	Muy de acuerdo	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

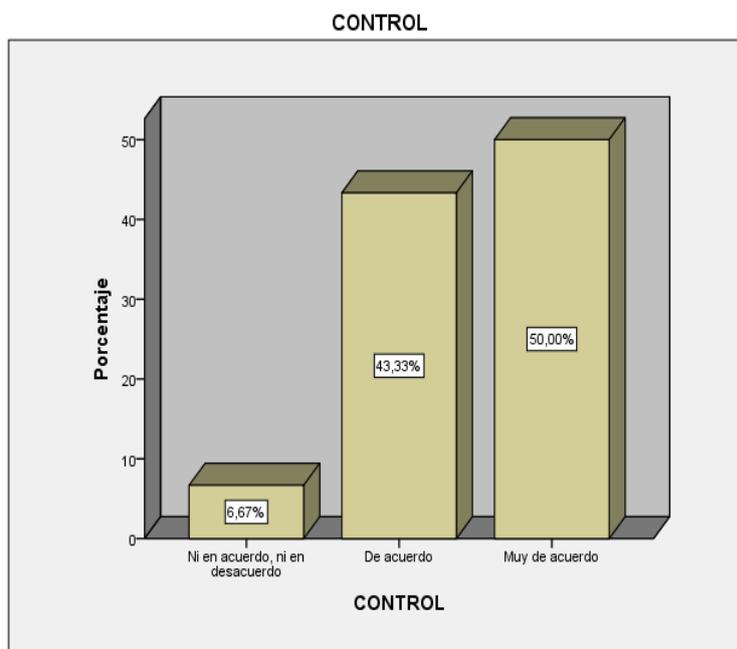


Gráfico 7 Percepción de control

Con respecto a la Dimensión control en la Empresa Corporación Lindley S.A.C. 2018, se observó que el 6.67 % presentan un nivel ni en acuerdo ni en desacuerdo 43.33 % de acuerdo, 50.00 % muy de acuerdo. Por lo tanto, la muestra encuestada de los trabajadores manifiesta estar muy de acuerdo con el control de la logística inversa lo que permitirá realizar modificaciones en los procesos minimizando lo recursos para el logro de su eficiencia.

Tabla 8 Resultados descriptivos Gestión de almacén

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la Variable Gestión de Almacén en la Empresa Corporación Lindley S.A.C. 2018.

		GESTION DE ALMACEN			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	En desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	De acuerdo	15	50,0	50,0	60,0
	Muy de acuerdo	12	40,0	40,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

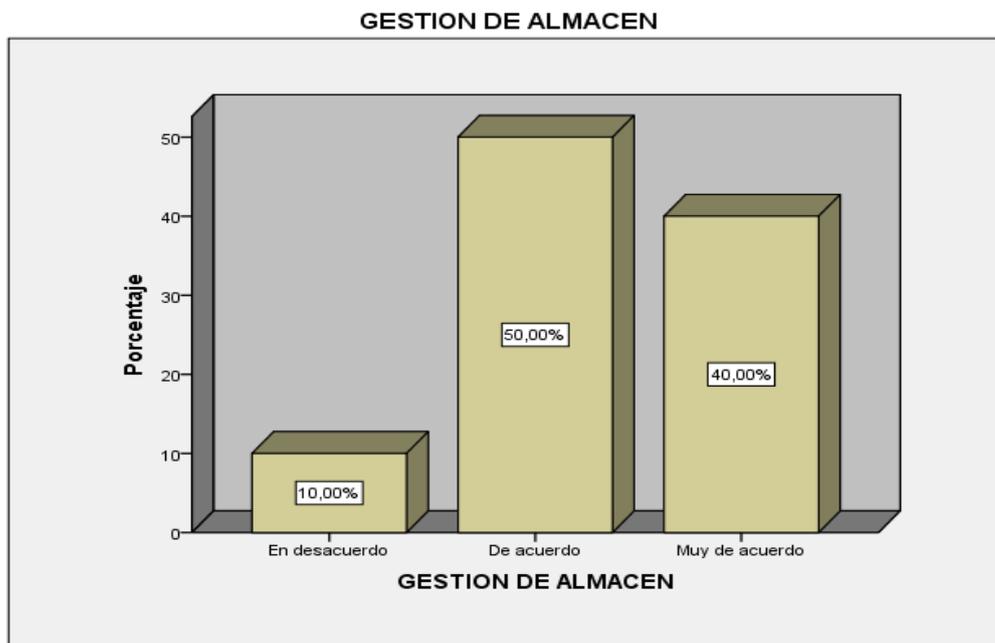


Gráfico 8 Percepción de gestión de almacenes

Con respecto a la variable gestión e almacenes en la Empresa Corporación Lindley S.A.C. 2018, se observó que el 10.00 % presentan un nivel en desacuerdo, el 50.00 % un nivel de acuerdo, 40.00 % muy de acuerdo. Por lo tanto, la muestra encuestada de los trabajadores manifiesta que la gestión de almacenes es base importante en una organización lo que permitirá una mejor rotación de inventarios y a su vez brindar un mejor servicio y la atención al cliente.

Tabla 9 Resultados descriptivos planeación

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión Planeación en la Empresa Corporación Lindley S.A.C. 2018.

PLANEACION					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	De acuerdo	15	50,0	50,0	60,0
	Muy de acuerdo	12	40,0	40,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

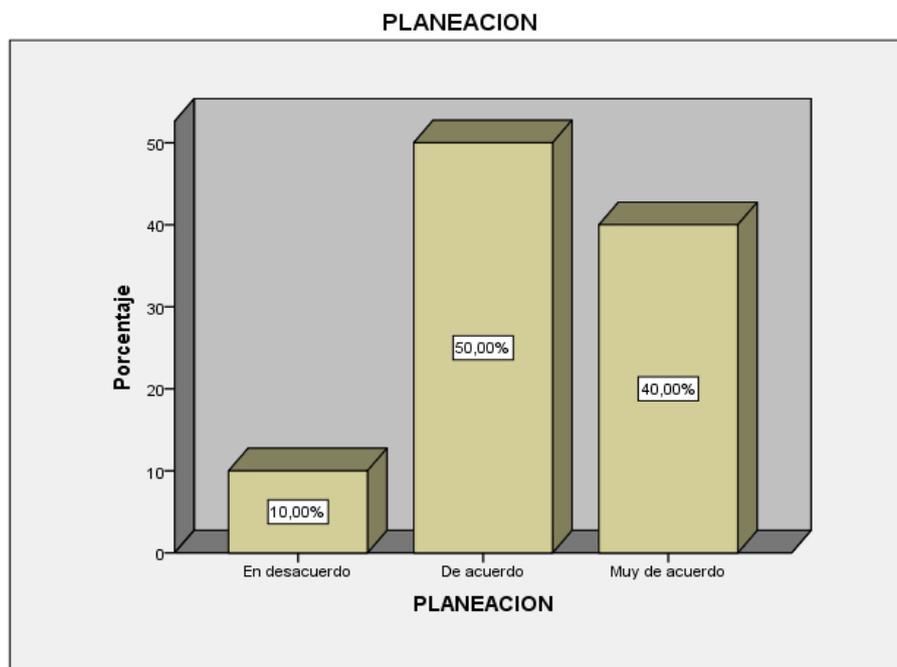


Gráfico 9 Percepción de planeación

Con respecto a la dimensión de planeación en la Empresa Corporación Lindley S.A.C. 2018, se observó que el 10.00 % presentan un nivel en desacuerdo, el 50.00 % un nivel de acuerdo, 40.00 % muy de acuerdo. Por lo tanto, la muestra encuestada de los trabajadores manifiesta que una adecuada planeación brinda el soporte en la recepción, almacenamiento y rotación adecuada de los bidones de agua San Luis de 20 lts, en el tiempo oportuno.

Tabla 10 Resultados descriptivos organización

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión Organización en la Empresa Corporación Lindley S.A.C. 2018.

ORGANIZACION					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	6	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	11	36,7	36,7	56,7
	Muy de acuerdo	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



Gráfico 10 Percepción de organización

Con respecto a la dimensión de planeación en la Empresa Corporación Lindley S.A.C. 2018, se observó que el 20.00 % presentan un nivel ni en acuerdo, ni en desacuerdo, el 36.67 % un nivel de acuerdo, 43.33 % muy de acuerdo. Por lo tanto, la muestra encuestada de los trabajadores manifiesta que la organización en toda empresa muestra el esfuerzo realizado en mejorar los procesos, la productividad y distribución de los bidones de agua San Luis de 20 lts, ofreciendo mejor servicio al cliente.

Tabla 11 Resultados descriptivos control

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión Control en la Empresa Corporación Lindley S.A.C. 2018.

		CONTROL			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	En desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	2	6,7	6,7	13,3
	De acuerdo	18	60,0	60,0	73,3
	Muy de acuerdo	8	26,7	26,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

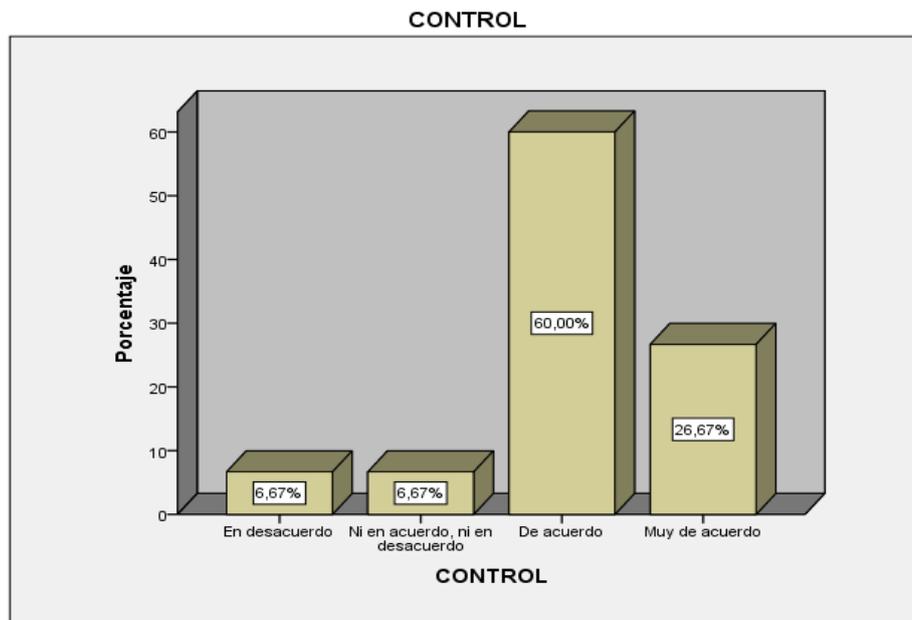


Gráfico 11 Percepción de control

Con respecto a la dimensión de control en la Empresa Corporación Lindley S.A.C. 2018, se observó que el 6.67 % presentan un nivel en desacuerdo, el 6.67% un nivel ni en acuerdo, ni en desacuerdo, el 60.00 % un nivel de acuerdo, 26.67 % muy de acuerdo. Por lo tanto, la muestra encuestada de los trabajadores manifiesta que el control nos permitirá involucrar todos los procesos de entrada y salida, devolución de los bidones de agua San Luis de 20 lts., con la finalidad de obtener un mejor almacenamiento.

Tabla 12 Resultados descriptivos prueba de normalidad

Prueba de normalidad según kolmogorov – Smimov de la Logística Inversa y Gestión de Almacenes en la Empresa Corporación Lindley S.A.C. 2018.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Est	g	Sig.
LOGISTICA INVERSA	,22 3	3 0	,001
GESTION DE ALMACENES	,31 1	3 0	,000

Según los resultados obtenidos, el nivel de significación para la variable Logística Inversa es de 0.001 y la variable Gestión de Almacenes es de 0.000, en ambos casos es menor que 0,05; lo que obliga a realizar la prueba de hipótesis mediante el uso de los estadígrafos no paramétricos; es decir, mediante el uso del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Interpretación de Rho de Spearman:

- a) De 0.00 a 0.19 muy baja correlación
- b) De 0.20 a 0.39 baja correlación
- c) De 0.40 a 0.59 moderada correlación
- d) De 0.60 a 0.79 buena correlación
- e) De 0.80 a 100 muy buena correlación

Contrastación de hipótesis.

Hipótesis general de la investigación

H₀: No existe relación entre logística inversa y gestión de almacén de bidones para agua San Luis en Corporación Lindley S.A. Zarate, 2018

H_a: Existe relación entre logística inversa y gestión de almacén de bidones para agua San Luis en Corporación Lindley S.A. Zarate, 2018

Regla de decisión:

El nivel de significación “p” es menor que 0,05, rechazar H₀

El nivel de significación “p” no es menor que 0,05, no rechazar H₀

Tabla 13 Resultados relación entre logística inversa y gestión de almacenes

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la Logística Inversa y Gestión de Almacenes en la Empresa Corporación Lindley S.A.C. 2018.

			LOGISTICA INVERSA	GESTIÓN DE ALMACENES
Rho de Spearman	LOGISTICA INVERSA	Coeficiente de correlación	1,000	,564 **
		Sig. (bilateral)		,001
		N	30	30
	GESTIÓN DE ALMACENES	Coeficiente de correlación	,564 **	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

El resultado de la prueba de Spearman tiene una moderada correlación de 0.564 lo que indica una correlación moderada siendo $P = 0,001 < 0,05$, es decir se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre la Logística Inversa y Gestión de Almacenes en la Empresa Corporación Lindley S.A.C. 2018.

Hipótesis Específica 1

H_0 : No existe relación entre logística inversa y planeación del almacén de bidones para agua San Luis en Corporación Lindley S.A. Zárate, 2018.

H_a : Existe relación entre logística inversa y planeación del almacén de bidones para agua San Luis en Corporación Lindley S.A. Zárate, 2018.

Regla de decisión:

El nivel de significación "p" es menor que 0,05, rechazar H_0

El nivel de significación "p" no es menor que 0,05, no rechazar H_0

Tabla 14 Resultados relación entre logística inversa y planeación

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre Logística Inversa y Planeación del almacén de bidones para agua San Luis en Corporación Lindley S.A. Zárate, 2018.

Correlaciones				
		LOGISTICA		
			INVERSA	PLANEACION
Rho de Spearman	LOGISTICA	Coefficiente de correlación	1,000	,564**
	INVERSA	Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	PLANEACION	Coefficiente de correlación	,564**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

Después de aplicar el estadístico de Rho de Spearman el coeficiente de correlación fue 0.564 lo que indica una moderada correlación positiva, siendo $P = 0,001 < 0,05$, es decir se rechaza la hipótesis nula y se concluye que: existe relación significativa entre logística inversa y planeación del almacén de bidones para agua San Luis en Corporación Lindley S.A. Zárate, 2018.

Hipótesis Específica 2

H_0 : No existe relación entre logística inversa y organización del almacén de bidones para agua San Luis en Corporación Lindley S.A. Zárate, 2018.

H_a : Existe relación entre logística inversa y organización del almacén de bidones para agua San Luis en Corporación Lindley S.A. Zárate, 2018.

Regla de decisión:

El nivel de significación "p" es menor que 0,05, rechazar H_0

El nivel de significación "p" no es menor que 0,05, no rechazar H_0

Tabla 15 Resultados relación entre logística inversa y organización

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre Logística Inversa y Organización del almacén de bidones para agua San Luis en Corporación Lindley S.A. Zárate, 2018.

Correlaciones				
			LOGISTICA	
			INVERSA	ORGANIZACION
Rho de Spearman	LOGISTICA INVERSA	Coeficiente de correlación	1,000	,463**
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	30	30
	ORGANIZACION	Coeficiente de correlación	,463**	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	30	30

Después de aplicar el estadístico de Rho de Spearman el coeficiente de correlación fue 0.463 lo que indica una moderada correlación, siendo $P = 0,010 < 0,05$, es decir se rechaza la hipótesis nula y se concluye que: existe relación significativa entre logística inversa y organización del almacén de bidones para agua San Luis en Corporación Lindley S.A. Zárate, 2018.

Hipótesis Específica 3

H_0 : No existe relación entre logística inversa y control del almacén de bidones para agua San Luis en Corporación Lindley S.A. Zárate, 2018.

H_a : Existe relación entre logística inversa y control del almacén de bidones para agua San Luis en Corporación Lindley S.A. Zárate, 2018.

Regla de decisión:

El nivel de significación “p” es menor que 0,05, rechazar H_0

El nivel de significación “p” no es menor que 0,05, no rechazar H_0

Tabla 16 Resultados relación entre logística inversa y control

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre Logística Inversa y Control del almacén de bidones para agua San Luis en Corporación Lindley S.A. Zárate, 2018.

Correlaciones			LOGISTICA	
			INVERSA	CONTROL
Rho de Spearman	LOGISTICA	Coeficiente de correlación	1,000	,422*
	INVERSA	Sig. (bilateral)	.	,020
		N	30	30
	CONTROL	Coeficiente de correlación	,422*	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	30	30

Después de aplicar el estadístico de Rho de Spearman el coeficiente de correlación fue 0.330 lo que indica una moderada correlación, siendo $P = 0,020 < 0,05$, es decir se rechaza la hipótesis nula y se concluye que: existe relación significativa entre logística inversa y control del almacén de bidones para agua San Luis en Corporación Lindley S.A. Zárate, 2018.

IV. DISCUSIÓN

En esta etapa mostraremos las discusiones, que consistirá en comparar los resultados más resaltantes con los objetivos y conclusiones mencionadas en los antecedentes tomadas como referencia.

El propósito principal de la investigación es determinar la relación entre logística inversa y gestión de almacenes en Corporación Lindley S.A.C. así como determinar la correlación entre logística inversa y las dimensiones de la variable gestión de almacenes, para ello se utilizó la prueba estadística del Rho de Spearman, obteniendo los siguientes resultados:

En la Hipótesis general: logística inversa y gestión de almacenes en Corporación Lindley S.A.C., Zárate, 2018 se hallado que existe relación entre las variables con un coeficiente de correlación 0,564 lo que indica una correlación moderada, siendo el nivel de significancia 0,001 donde se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

También se comparte lo expuesto por Alvarado, Argueta, Fuentes (2008) en la investigación “Diseño de un modelo de logística inversa para mejorar la competitividad de las empresas del sector farmacéutico en el Salvador”, en su mayoría las devoluciones de medicamentos entre eslabones de la cadena del sector se generan por el próximo vencimiento de estos. Esto debido a que no llevan un control adecuado de los inventarios en los almacenes y al deficiente sistema de inventarios, por condiciones de almacenaje inadecuadas según detalle de la cadena de valor del diagnóstico. Tomando como base el laboratorio farmacéutico que ha aplicado logística inversa en el país y que ha reducido el porcentaje de devoluciones que producía, concluye que aplicando el modelo propuesto se puede reducir el porcentaje de devoluciones que genera el sector farmacéutico. Al reducir las pérdidas que se generan debido a las devoluciones, se mejora con esto la competitividad de las empresas del sector.

En la hipótesis específica uno: logística inversa y planeación del almacén de bidones para agua San Luis en Corporación Lindley S.A. Zárate, 2018, se halló que existe relación entre la variable y la dimensión con un coeficiente de correlación de 0.564 lo que indica una moderada correlación, siendo el nivel de significancia 0,001 donde se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

También se comparte lo expuesto por Rubio (2003), en la investigación “El sistema de logística inversa en la empresa”, donde determinó la función inversa de la logística, para poder generar de manera eficiente estas oportunidades competitivas, requiriendo un proceso de planificación, desarrollo y control similar al existente para la función directa de la logística. Es decir, la logística inversa presenta un carácter intrínsecamente estratégico. La utilización de técnicas de investigación operativa parece ser un buen método para amortiguar el efecto de esta incertidumbre en el diseño de sistemas de logística inversa. Sin embargo, estas técnicas y herramientas deben ser, principalmente, una forma de mejorar nuestro proceso de toma de decisiones y de lograr los objetivos propuestos por la organización, y nunca deberán constituirse por sí solas en el criterio definitorio de nuestras decisiones.

En la hipótesis específica dos: logística inversa y organización del almacén de bidones para agua San Luis en Corporación Lindley S.A. Zárate, 2018. Se halló que existe relación entre la variable y la dimensión con un coeficiente de correlación 0.463 lo que indica una moderada correlación, y nivel de significancia 0,010 donde se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

También se comparte lo expuesto por Castillo (2011), en su investigación “Programa de reciclaje utilizando la logística en reversa y su impacto ambiental en una industria de bebidas”, finalmente se observa que el procedimiento general para la recolección de materiales en el área de comunidades es: formar una Organización No Gubernamental, Asociación Cooperativa para poder tener un representante legal; juntar materiales de reciclaje especificados (botellas PET, latas de aluminio, papel y cartón) debidamente separados, los materiales deben compactarse, pesarse y colocarse en bolsas o sacos debidamente identificados. Posteriormente, se recolectarán los materiales por medio de la Logística en Reversa y se llevarán al Centro de Acopio donde se verificará el peso y la procedencia de los materiales, luego de esto se le entregan los materiales a la empresa recicladora que se encarga de reciclar cada tipo de material.

En la hipótesis específica tres: logística inversa y el control del almacén de bidones para agua San Luis en Corporación Lindley S.A. Zárate, 2018. Se halló que existe

relación entre la variable y la dimensión con un coeficiente de correlación 0.422 lo que indica una moderada correlación, siendo el nivel de significancia 0,020 donde se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Guillermo (2009), en su investigación “Propuesta de aplicación de Logística Inversa para el mejoramiento del centro de distribución. “Puma Abarrotero””, donde se logró una mejor trazabilidad de los pedidos y como consecuencia una mejor comunicación con el cliente al manejo de sus órdenes. Reduciendo el número de devoluciones al día por el mal manejo de información, ya que estas se encuentran en un rango de 200 devoluciones al día, y con esta propuesta lograr reducir de 20 a cero devoluciones al día. Se propusieron soluciones como la creación del área de control de calidad al momento de despachar la mercancía, para evitar las devoluciones por empaque dañado y/o producto dañado así mejorando la imagen de la empresa ante los clientes, la creación de una interfaz de sistemas para evitar la confusión de información de las áreas involucradas y de que el producto llegue al cliente en cantidad, forma y tiempo, así evitar las devoluciones de estos aspectos estudiados.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados de la presente investigación se llegó a determinar las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que existe relación significativa entre logística inversa y planeación del almacén, por lo que, los resultados manifiestan que una adecuada planeación brinda el soporte en la recepción, almacenamiento y rotación adecuada de los bidones de agua San Luis de 20 lts. en el tiempo oportuno.
2. Se determinó que existe relación significativa entre logística inversa y organización del almacén; por lo tanto, los resultados manifiestan que aplicando una adecuada organización de procesos y métodos de trabajo nos permitirá realizar la redistribución adecuada de los bidones de agua San Luis de 20 lts. según las necesidades que se presentan.
3. Se determinó que existe relación significativa entre logística inversa y control del almacén; por lo que, los resultados manifiestan que un control adecuado nos permite tener a detalle la existencia de los bidones en los centros de distribución permitiendo redistribuir los bidones en cantidades adecuadas y controladas, para no generar sobre stock y riesgo de parada de línea.
4. Se determinó la relación que existe entre logística inversa y gestión de almacén; por lo que, aplicando la logística inversa adecuada nos va a permitir la recepción de bidones en los centros de distribución clasificándolos por sus características (rotos, con pintura y otros) y almacenarlos en lugares establecidos permitiendo realizar los despachos según el requerimiento de planta de producción y/o almacenes de descarte.
5. Se determinó que los procesos adecuados de logística inversa ayudan a gestionar el retorno de envases de bidones de agua San Luis en mejores condiciones a la planta de producción.
6. Se determinó que la gestión de almacenes permite mejorar la rotación de inventarios y a su vez brindar un mejor servicio a los clientes internos y externos.

VI. RECOMENDACIONES

1. Proponer a las jefaturas de los centros de distribución implementar procesos de recepción y clasificación de bidones, así como también un correcto almacenamiento teniendo en cuenta los criterios básicos de almacenamiento.
2. Proponer a las jefaturas capacitar a los encargados de la recepción de bidones en los centros de distribución de bidones aptos o fuera de norma con modelo o patrones de comparación.
3. Proponer definir áreas de almacenamiento tales como: zona de bidones para producción, zona de bidones rotos para descarte, zona para lavado especial y otros. Realizar los despachos según los requerimientos de las áreas.
4. Proponer a las jefaturas generar procesos de control y verificación por medio de indicadores que permitan monitorear en tiempo real el retorno de los bidones a los centros de distribución.
5. Proponer a la jefatura coordinar con el área de producción la retroalimentación de los bidones fuera de normas detectados en su proceso y con esta información buscar alternativas de mejora en nuestro proceso.
6. Proponer a las jefaturas mejorar los procedimientos de la logística inversa y gestión de almacenes a fin de despachar los bidones de agua a los clientes internos y externos según su requerimiento (bidones aptos a planta de producción y bidones fuera de norma a los centros de recuperación o descarte).

VII. REFERENCIAS

Anaya, J. (2011). *Almacenes: análisis, diseño y organización*. (2ª ed.). España: Esic

Alvarado, Argueta, Fuentes (2008) Diseño de un modelo de logística inversa para mejorar la competitividad de las empresas del sector farmacéutico en el Salvador (Tesis grado de Ingeniero).

Recuperado de http://ri.ues.edu.sv/1949/1/Dise%C3%B1o_de_un_modelo_de_log%C3%ADstica_inversa_para_mejorar_la_competitividad_de_las_empresas_del_sector_farmac%C3%A9utico_en_El_Salvador.pdf

Arbones, E. (1999). *Logística empresarial*. Colombia:Alfaomega

Cabeza, D. (2014). *Logística Inversa en la gestión de la cadena de suministro*. (2ª ed.). México:Alfaomega

Caicedo, R. (2008). Rediseño de una Lavadora de Bidones para Envasado de Agua Tratada (Tesis de grado de Ingeniero Mecánica). Recuperada de <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/31879/D-65543.pdf?sequence=-1&isAllowed=y>

Castillo, L. (2011). Programa de reciclaje utilizando la logística en reserva y su impacto ambiental en una industria de bebidas (Tesis de Grado Ingeniero mecánica industrial). Recuperada de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2427_IN.pdf

Christiansen, H. (2009). *Effective Warehouse Management Using Lean and Six Sigma* (Tesis de Maestría de Economía Industrial). Recuperada de https://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/handle/11250/301644/Christiansen_Henrik.pdf?sequence=1

Coorporacion Lindley (2017). Recuperado de <http://www.arcacontinentallindley.pe/>

Chase, R., Jacobs, F. y Aquilano, N. (2009). *Administración de Operaciones*.

(12.ª ed.). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

Chopra, S. y Meindl, P. (2013). *Administración*

De la Cruz, C. y Lora, L. (2014). *Propuestas de mejora en la Gestión de almacenes de inventarios en la empresa Molinera Tropical* (Tesis de maestría). Recuperada de

- <http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/984/TMS%202014%2003.pdf?sequence=1>
- Díaz, H. (2016). *Gestión de la cadena de suministro Almacenamiento: Logística y abastecimiento*. Perú: Macro.
- Errasti, A. (2011). *Logística de almacenaje*. Madrid: Pirámide.
- Francisco, L. (2014). Análisis y Propuestas de Mejora de Sistema de Gestión de Almacenes de un Operador Logístico (Tesis maestría). Recuperada de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5279/FRANCISCO_LORENA_ANALISIS_PROPUESTA_MEJORA_SISTEMA_GESTION_ALMACENES_OPERADOR_LOGISTICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, T. (2010). *Población y Muestra*. Recuperado de www.univsantana.com/sociologia/poblacionmuestra.doc
- García, A. (2010). *Recomendaciones táctico-operativas para implementar Logística Inversa*. México: Ecumed.
- García, A. (2012). *Almacenes: planeación, organización y control*. (4ª ed.). México: Trillas
- Gil, A. (2010) Planificación de la distribución interna de las paletas retornables en una empresa de consumo masivo (Tesis de Grado de Ingeniería de Producción). Recuperada de <http://159.90.80.55/tesis/000139295.pdf>.
- Guillermo, A. (2009). Propuesta de aplicación de logística inversa para el mejoramiento del centro de distribución “Puma Abarrotero” (Tesis de Grado Ingeniero Industrial). Recuperada de <http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/4136/I2.1117.pdf?sequence=1>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: Interamericana Editores S.A.
- Jiménez, F. (2012). Mejoras en la Gestión de almacén de una empresa del Ramo Ferretero (Tesis de Grado). Recuperada de <http://159.90.80.55/tesis/000158198.pdf>.
- Larco, E. y Villagómez, C. (2015). Propuesta de Mejora en la Gestión de Envases Retornables en una Compañía Embotelladora y Comercializadora de Bebidas no Alcohólicas (Tesis de Grado de Ingeniería Industrial). Recuperada de

http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/621902/5/Larco_se.pdf.

Long, D. (2012). *Logística Internacional*. México: Limusa.

Morales, M. y Moreno K. (2004). Sistema de Gestión de almacén de productos terminados (Tesis de Grado). Recuperada de <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/273695/1/MMorales.pdf>.

Mora, L. (2010). *Gestión Logística Integral*. Bogotá: Ecoe.

Rubio, S. (2003). El Sistema De Logística Inversa en la empresa: Análisis y aplicaciones (Tesis doctoral de economía aplicada y organización de empresa). Recuperado de <http://biblioteca.unex.es/tesis/8477236135.PDF>

ANEXOS

“Logística inversa y Gestión de almacén de bidones para aguas San Luis en Corporación Lindley S.A., Zarate, 2018”

Edad:

Fecha:

Hora:

A continuación, coloca una calificación a cada enunciado marcando un valor del “Muy en desacuerdo” al “Muy de acuerdo”:

1. ¿La rotación de inventarios nos permite evaluar cuántas veces el inventario nos genera ingreso?
 Muy de acuerdo
 De acuerdo
 Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
 En desacuerdo
 Muy en desacuerdo
2. ¿La rotación del inventario nos permite determinar la facilidad con la que se produce y vende el inventario?
 Muy de acuerdo
 De acuerdo
 Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
 En desacuerdo
 Muy en desacuerdo
3. ¿Una medición habitual del desempeño administrativo es la razón de los incrementos a los activos totales promedio?
 Muy de acuerdo
 De acuerdo
 Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
 En desacuerdo
 Muy en desacuerdo
4. ¿Las empresas pueden incrementar el rendimiento de sus activos, mediante el aumento de los márgenes de utilidad?
 Muy de acuerdo
 De acuerdo
 Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
 En desacuerdo
 Muy en desacuerdo
5. ¿La reducción de materiales nos permitirá usar o reemplazar materiales menos contaminantes que son amigables con el medio ambiente?
 Muy de acuerdo
 De acuerdo
 Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
 En desacuerdo

- () Muy en desacuerdo
6. ¿El remplazo de materiales nos permitirá bajar los costos siempre cuidando que estos sean ambientalmente agradables?
- () Muy de acuerdo
() De acuerdo
() Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
() En desacuerdo
() Muy en desacuerdo
7. ¿Una adecuada identificación y clasificación de los materiales de retorno de mercado no genera re trabajos y gastos adicionales de transporte?
- () Muy de acuerdo
() De acuerdo
() Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
() En desacuerdo
() Muy en desacuerdo
8. ¿Los productos del resultado de reciclaje deben ser diseñados con materiales resistentes para su re-uso constante en el proceso de recuperación?
- () Muy de acuerdo
() De acuerdo
() Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
() En desacuerdo
() Muy en desacuerdo
9. ¿Una adecuada clasificación de materiales de retorno nos permite tener la información y estatus del material en el tiempo que se requiere?
- () Muy de acuerdo
() De acuerdo
() Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
() En desacuerdo
() Muy en desacuerdo
10. ¿Una clasificación adecuada de los materiales de retornos nos facilita una toma de decisión adecuada? Como por ejemplo (Reparado, Destrucción, Re utilizado, entre otros)
- () Muy de acuerdo
() De acuerdo
() Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
() En desacuerdo
() Muy en desacuerdo
11. ¿Uno de los procesos importantes asociados a los retornos de materiales, es la fácil localización de los materiales?
- () Muy de acuerdo
() De acuerdo
() Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
() En desacuerdo
() Muy en desacuerdo
12. ¿Una correcta locación de los materiales de retorno minimiza los tiempos de atención de los clientes internos y externos?
- () Muy de acuerdo

- () De acuerdo
() Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
() En desacuerdo
() Muy en desacuerdo
13. ¿Las metas son resultados que nos permite el avance hacia nuestros objetivos?
() Muy de acuerdo
() De acuerdo
() Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
() En desacuerdo
() Muy en desacuerdo
14. ¿La implementación de procesos nos va a permitir controlar resultados en la búsqueda de llegar a las metas establecidas?
() Muy de acuerdo
() De acuerdo
() Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
() En desacuerdo
() Muy en desacuerdo
15. ¿Todas las estrategias que se realizan en la planificación nos permiten reducir riesgos al momento de implementar los procesos?
() Muy de acuerdo
() De acuerdo
() Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
() En desacuerdo
() Muy en desacuerdo
16. ¿Todo proceso de implementación; sin una estrategia, corre el riesgo de generar costos elevados en el momento de su implementación?
() Muy de acuerdo
() De acuerdo
() Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
() En desacuerdo
() Muy en desacuerdo
17. ¿En la gestión de almacén los errores de procesos de entrada y salida repercuten de forma inexorable?
() Muy de acuerdo
() De acuerdo
() Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
() En desacuerdo
() Muy en desacuerdo
18. ¿La emisión de documentos de entrada hacia el almacén sirve para los procesos de cotejar con los documentos de pedidos y facturas recibidas?
() Muy de acuerdo
() De acuerdo
() Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
() En desacuerdo
() Muy en desacuerdo
19. ¿El método de almacenamientos móviles nos permite una gran capacidad de almacenamiento y seleccionar por los diversos materiales?

- Muy de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Muy en desacuerdo
20. ¿El método de *picking* es el conjunto de operaciones destinadas a extraer y acondicionar los productos solicitados por los clientes y que se manifiesta a través de los pedidos?
- Muy de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Muy en desacuerdo
21. ¿La necesidad de conocer la capacidad de almacenamiento nos permite cuantificar y valorizar nuestro inventario?
- Muy de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Muy en desacuerdo
22. ¿Conocer la capacidad de almacenamiento nos permite planificar y organizar los ingresos programados a nuestros inventarios?
- Muy de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Muy en desacuerdo
23. ¿La coordinación del departamento de almacenes depende de varios factores, tamaño de la compañía, grado de centralización del almacén, la variedad del producto y otros?
- Muy de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Muy en desacuerdo
24. ¿El área del almacén tiene coordinación con los departamentos de control de inventarios y de contabilidad?
- Muy de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Muy en desacuerdo

TABLA N° 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Problema de investigación	Objetivo	Hipótesis	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Instrumen- to de medición	Escala de medición
Logística inversa y gestión de almacén de bidonar para agua San Luit en Carparación Lindley S.A. Zarate, 2018	PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación que existe entre logística inversa y gestión de almacén de bidonar para agua San Luit en Carparación Lindley S.A. Zarate, 2018?	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre logística inversa y gestión de almacén de bidonar para agua San Luit en Carparación Lindley S.A. Zarate, 2018	HIPÓTESIS GENERAL Existe relación entre logística inversa y gestión de almacén de bidonar para agua San Luit en Carparación Lindley S.A. Zarate, 2018	Logística inversa	Proceso de planeación, implementación y control del flujo de materias primas, inventario en proceso y bienes terminados, desde un punto de una manufactura a distribución a un punto de recuperación a disposición adecuada. [Fowler, 1998, p. 11]	La investigación fundamenta en el estudio de la variable gestión de logística inversa que será medida a través de la	Evaluación	Rotación de inventario	Medición del sustrato con escala de valor Linky	Original
	PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICOS							
	¿Cuál es la relación que existe entre logística inversa y planeación de bidonar para agua San Luit en Carparación Lindley S.A. Zarate, 2018?	Determinar la relación que existe entre logística inversa y planeación del almacén de bidonar para agua San Luit en Carparación Lindley S.A. Zarate, 2018	Existe relación entre logística inversa y planeación del almacén de bidonar para agua San Luit en Carparación Lindley S.A. Zarate, 2018		Central	Clarificación				
	¿Cuál es la relación que existe entre logística inversa y organización de bidonar para agua San Luit en Carparación Lindley S.A. Zarate, 2018?	Determinar la relación que existe entre logística inversa y organización del almacén de bidonar para agua San Luit en Carparación Lindley S.A. Zarate, 2018	Existe relación entre logística inversa y organización del almacén de bidonar para agua San Luit en Carparación Lindley S.A. Zarate, 2018		Planación	Localización				
	¿Cuál es la relación que existe entre logística inversa y control de bidonar para agua San Luit en Carparación Lindley S.A. Zarate, 2018?	Determinar la relación que existe entre logística inversa y control del almacén de bidonar para agua San Luit en Carparación Lindley S.A. Zarate, 2018	Existe relación entre logística inversa y control del almacén de bidonar para agua San Luit en Carparación Lindley S.A. Zarate, 2018	Gestión de almacén	Es un lugar especializado para curación, protección y controlar el bienestar de la activa fija y variable de la empresa. [García, 2012, p.18]	La investigación fundamenta en el estudio de la variable gestión de almacén que será medida a través de la planeación, organización y control de tasks en la	Organización	Entretener	Módulo de Trabajo	
	PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICOS							
	¿Cuál es la relación que existe entre logística inversa y planeación de bidonar para agua San Luit en Carparación Lindley S.A. Zarate, 2018?	Determinar la relación que existe entre logística inversa y planeación del almacén de bidonar para agua San Luit en Carparación Lindley S.A. Zarate, 2018	Existe relación entre logística inversa y planeación del almacén de bidonar para agua San Luit en Carparación Lindley S.A. Zarate, 2018		Central	Mixar				
	¿Cuál es la relación que existe entre logística inversa y organización de bidonar para agua San Luit en Carparación Lindley S.A. Zarate, 2018?	Determinar la relación que existe entre logística inversa y organización del almacén de bidonar para agua San Luit en Carparación Lindley S.A. Zarate, 2018	Existe relación entre logística inversa y organización del almacén de bidonar para agua San Luit en Carparación Lindley S.A. Zarate, 2018		Planación	Entretener				
	¿Cuál es la relación que existe entre logística inversa y control de bidonar para agua San Luit en Carparación Lindley S.A. Zarate, 2018?	Determinar la relación que existe entre logística inversa y control del almacén de bidonar para agua San Luit en Carparación Lindley S.A. Zarate, 2018	Existe relación entre logística inversa y control del almacén de bidonar para agua San Luit en Carparación Lindley S.A. Zarate, 2018	Gestión de almacén	Es un lugar especializado para curación, protección y controlar el bienestar de la activa fija y variable de la empresa. [García, 2012, p.18]	La investigación fundamenta en el estudio de la variable gestión de almacén que será medida a través de la planeación, organización y control de tasks en la	Organización	Procesar	Capacidad	
	PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICOS							
	¿Cuál es la relación que existe entre logística inversa y planeación de bidonar para agua San Luit en Carparación Lindley S.A. Zarate, 2018?	Determinar la relación que existe entre logística inversa y planeación del almacén de bidonar para agua San Luit en Carparación Lindley S.A. Zarate, 2018	Existe relación entre logística inversa y planeación del almacén de bidonar para agua San Luit en Carparación Lindley S.A. Zarate, 2018		Central	Mezclar				
	¿Cuál es la relación que existe entre logística inversa y organización de bidonar para agua San Luit en Carparación Lindley S.A. Zarate, 2018?	Determinar la relación que existe entre logística inversa y organización del almacén de bidonar para agua San Luit en Carparación Lindley S.A. Zarate, 2018	Existe relación entre logística inversa y organización del almacén de bidonar para agua San Luit en Carparación Lindley S.A. Zarate, 2018		Planación	Entretener				



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Logística inversa

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1: Evaluación ¿La rotación de inventarios nos permite identificar cuántas veces el inventario se convierte en dinero?	/		/		/		
2	¿La rotación del inventario nos permite determinar la eficiencia del uso del capital de trabajo?	/		/		/		
3	¿Las empresas pueden incrementar el ROA mediante el aumento de los márgenes de utilidades o la rotación de los activos?	/		/		/		
4	¿Las empresas pueden incrementar el rendimiento de sus activos, mediante el aumento de la rotación de sus activos?	/		/		/		
5	DIMENSIÓN 2: Procesos ¿La reducción de materiales nos permitirá usar o reemplazar materiales menos contaminantes?	SI	No	SI	No	SI	No	
6	¿El remplazo de materiales nos permitirá el re diseño de los productos para una posterior reutilización de sus componentes?	/		/		/		
7	¿Una buena identificación y clasificación de los materiales de retorno de mercado no genera retrabajos y gastos adicionales de transporte?	/		/		/		
8	¿Los materiales deben ser diseñados con materiales resistentes para su reúso constante en el proceso?	/		/		/		
9	DIMENSIÓN 3: Control ¿Una adecuada clasificación de materiales de retorno nos permite tener la información y estatus del material en el tiempo que se requiere?	SI	No	SI	No	SI	No	
10	¿Una clasificación adecuada de los materiales de retorno nos facilita una toma de decisión adecuada? Como por ejemplo (reparado, destrucción, reutilizado, entre otros)	/		/		/		
11	¿La correcta locación de los materiales de retorno nos permite una toma de inventario rápida y efectiva?	/		/		/		
12	¿La correcta locación de los materiales de retorno minimiza los tiempos de atención de los clientes internos y externos?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Mano Luis Rivas Cayo DNI: 40845476

Especialidad del validador: Magister en Administración

.../5... de .../12... del 20.../17

[Firma]

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión de almacén

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1: Planeación ¿Las metas son resultados que nos permite evaluar el avance hacia nuestros objetivos?	✓		✓		✓		
2	¿La implementación de los procesos nos va a permitir controlar resultados en la búsqueda de llegar a las metas establecidas?	✓		✓		✓		
3	¿Todas las estrategias que se realizan en la planificación nos permiten reducir riesgos al momento de implementar los procesos?	✓		✓		✓		
4	¿Todo proceso de implementación, sin una estrategia, corre el riesgo de generar costos elevados en el momento de su implementación?	✓		✓		✓		
5	DIMENSIÓN 2: Organización ¿En la gestión de almacén los errores de procesos de entrada y salida repercuten de forma inexcusable?	✓		✓		✓		
6	¿La emisión de documentos de entrada hacia el almacén sirve para los procesos de cotejar con los documentos de pedidos y facturas recibidas?	✓		✓		✓		
7	¿El método de almacenamientos móviles nos permite una gran capacidad de almacenamiento y seleccionar por los diversos materiales?	✓		✓		✓		
8	¿El método de picking es el conjunto de operaciones destinadas a extraer y acondicionar los productos solicitados por los clientes y que se manifiestan a través de los pedidos?	✓		✓		✓		
9	DIMENSIÓN 3: Control ¿La necesidad de conocer la capacidad de almacenamiento nos permite cuantificar y valorizar nuestro inventario?	✓		✓		✓		
10	¿Conocer la capacidad de almacenamiento nos permite planificar y organizar los ingresos programados a nuestros inventarios?	✓		✓		✓		
11	¿La coordinación del departamento de almacenamientos depende de varios factores, tamaño de la compañía, grado de centralización del almacén, la variedad del producto y otros?	✓		✓		✓		
12	¿El área del almacén tiene coordinación con los departamentos de control de inventarios y de contabilidad?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: MARIA LUISA ROSA CARRERA DNI: 40045476

Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACION

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de 13 del 2017

[Firma]

Firma del Experto Informante.



ESCUOLA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Logística inversa

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	¿La rotación de inventarios nos permite identificar cuántas veces el inventario se convierte en dinero?	✓		✓		✓		
2	¿La rotación del inventario nos permite determinar la eficiencia del uso del capital de trabajo?	✓		✓		✓		
3	¿Las empresas pueden incrementar el ROA mediante el aumento de los márgenes de utilidades o la rotación de los activos?	✓		✓		✓		
4	¿Las empresas pueden incrementar el rendimiento de sus activos, mediante el aumento de la rotación de sus activos?	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: Procesos	SI	No	SI	No	SI	No	
5	¿La reducción de materiales nos permitirá usar o reemplazar materiales menos contaminantes?	✓		✓		✓		
6	¿El reemplazo de materiales nos permitirá el re diseños de los productos para una posterior reutilización de sus componentes?	✓		✓		✓		
7	¿Una buena identificación y clasificación de los materiales de retorno de mercado no genera retrabajos y gastos adicionales de transporte?	✓		✓		✓		
8	¿Los materiales deben ser diseñados con materiales resistentes para su reuso constante en el proceso?	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: Control	SI	No	SI	No	SI	No	
9	¿Una adecuada clasificación de materiales de retorno nos permite tener la información y estatus del material en el tiempo que se requiere?	✓		✓		✓		
10	¿Una clasificación adecuada de los materiales de retorno nos facilita una toma de decisión adecuada? Como por ejemplo (reparado, destrucción, reutilizado, entre otros)	✓		✓		✓		
11	¿La correcta locación de los materiales de retorno nos permite una toma de inventario rápida y efectiva?	✓		✓		✓		
12	¿La correcta locación de los materiales de retorno minimiza los tiempos de atención de los clientes internos y externos?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable [] Aplicable después de corregir []

Apellidos y nombres del juez validador: Enrique Dorra Gonzalo DNI: 43601749

Especialidad del validador: Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante. [Firma]

15 de 12 del 2017



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión de almacén

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1: Planeación ¿Las metas son resultados que nos permite evaluar el avance hacia nuestros objetivos?	✓		✓		✓		
2	¿La implementación de los procesos nos va a permitir controlar resultados en la búsqueda de llegar a las metas establecidas?	✓		✓		✓		
3	¿Todas las estrategias que se realizan en la planificación nos permiten reducir riesgos al momento de implementar los procesos?	✓		✓		✓		
4	¿Todo proceso de implementación, sin una estrategia, corre el riesgo de generar costos elevados en el momento de su implementación?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Organización	SI	No	SI	No	SI	No	
5	¿En la gestión de almacén los errores de procesos de entrada y salida repercuten de forma inexcusable?	✓		✓		✓		
6	¿La emisión de documentos de entrada hacia el almacén sirve para los procesos de cotejar con los documentos de pedidos y facturas recibidas?	✓		✓		✓		
7	¿El método de almacenamientos móviles nos permite una gran capacidad de almacenamiento y seleccionar por los diversos materiales?	✓		✓		✓		
8	¿El método de picking es el conjunto de operaciones destinadas a extraer y acondicionar los productos solicitados por los clientes y que se manifiestan a través de los pedidos?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Control	SI	No	SI	No	SI	No	
9	¿La necesidad de conocer la capacidad de almacenamiento nos permite cuantificar y valorizar nuestro inventario?	✓		✓		✓		
10	¿Conocer la capacidad de almacenamiento nos permite planificar y organizar los ingresos programados a nuestros inventarios?	✓		✓		✓		
11	¿La coordinación del departamento de almacenes depende de varios factores, tamaño de la compañía, grado de centralización del almacén, la variedad del producto y otros?	✓		✓		✓		
12	¿El área del almacén tiene coordinación con los departamentos de control de inventarios y de contabilidad?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. B. Arias, D. Díaz, G. Gómez DNI: 43601949

Especialidad del validador: Administración

15 de 12 del 2017

[Firma]

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión de almacén

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1: Planeación ¿Las metas son resultados que nos permite evaluar el avance hacia nuestros objetivos?	✓		✓		✓		
2	¿La implementación de los procesos nos va a permitir controlar resultados en la búsqueda de llegar a las metas establecidas?	✓		✓		✓		
3	¿Todas las estrategias que se realizan en la planificación nos permiten reducir riesgos al momento de implementar los procesos?	✓		✓		✓		
4	¿Todo proceso de implementación; sin una estrategia, corre el riesgo de generar costos elevados en el momento de su implementación?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Organización	SI	No	SI	No	SI	No	
5	¿En la gestión de almacén los errores de procesos de entrada y salida repercuten de forma inexcusable?	✓		✓		✓		
6	¿La emisión de documentos de entrada hacia el almacén sirve para los procesos de cotear con los documentos de pedidos y facturas recibidas?	✓		✓		✓		
7	¿El método de almacenamientos móviles nos permite una gran capacidad de almacenamiento y selección por los diversos materiales?	✓		✓		✓		
8	¿El método de picking es el conjunto de operaciones destinadas a extraer y acondicionar los productos solicitados por los clientes y que se manifiestan a través de los pedidos?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Control	SI	No	SI	No	SI	No	
9	¿La necesidad de conocer la capacidad de almacenamiento nos permite cuantificar y valorar nuestro inventario?	✓		✓		✓		
10	¿Conocer la capacidad de almacenamiento nos permite planificar y organizar los ingresos programados a nuestros inventarios?	✓		✓		✓		
11	¿La coordinación del departamento de almacenes depende de varios factores, tamaño de la compañía, grado de centralización del almacén, la variedad del producto y otros?	✓		✓		✓		
12	¿El área del almacén tiene coordinación con los departamentos de control de inventarios y de contabilidad?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MIRANDA BOEDUAR JESÚS E. DNI: 40403203

Especialidad del validador: GESTIÓN TALENTO HUMANO

14 de 12 del 2017

[Firma]

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Logística inversa

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1: Evaluación ¿La rotación de inventarios nos permite identificar cuántas veces el inventario se convierte en dinero?			✓		✓		
2	¿La rotación del inventario nos permite determinar la eficiencia del uso del capital de trabajo?	✓		✓		✓		
3	¿Las empresas pueden incrementar el ROA mediante el aumento de los márgenes de utilidades o la rotación de los activos?	✓		✓		✓		
4	¿Las empresas pueden incrementar el rendimiento de sus activos, mediante el aumento de la rotación de sus activos?	✓		✓		✓		
5	DIMENSIÓN 2: Procesos ¿La reducción de materiales nos permitirá usar o reemplazar materiales menos contaminantes?	SI	No	SI	No	SI	No	
6	¿El remplazo de materiales nos permitirá el re diseños de los productos para una posterior reutilización de sus componentes?	✓		✓		✓		
7	¿Una buena identificación y clasificación de los materiales de retorno de mercado no genera retrabajos y gastos adicionales de transporte?	✓		✓		✓		
8	¿Los materiales deben ser diseñados con materiales resistentes para su reuso constante en el proceso?	✓		✓		✓		
9	DIMENSIÓN 3: Control ¿Una adecuada clasificación de materiales de retorno nos permite tener la información y estatus del material en el tiempo que se requiere?	SI	No	SI	No	SI	No	
10	¿Una clasificación adecuada de los materiales de retorno nos facilita una toma de decisión adecuada? Como por ejemplo (reparado, destrucción, reutilizado, entre otros)	✓		✓		✓		
11	¿La correcta locación de los materiales de retorno nos permite una toma de inventario rápida y efectiva?	✓		✓		✓		
12	¿La correcta locación de los materiales de retorno minimiza los tiempos de atención de los clientes internos y externos?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: EMILIANA BAZAÑO JERÓNIMO DNI: 40403208

Especialidad del validador: GESTIÓN DE BIENES HUMANOS
14 de 12 de 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 7 de 9
--	---	---

Yo, **VICTOR RAÚL PRADO CARDONA**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Campus Ate, revisor (a) de la tesis titulada

“Logística Inversa y Gestión de Almacén de bidones para aguas San Luis en Corporación Lindley S.A., Zarate, 2018” del (de la) estudiante **RICALDI PUENTE ANTONIO DERZHAVIN**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **15 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Ate, 20 de julio del 2018




Mgtr. **VICTOR RAÚL PRADO CARDONA**

DNI: **40760507**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

 <p>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p>	<p>FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</p> <p>ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN</p> <p>"Logística inversa y Gestión de almacén de helados para aguas San Luis en Copacabana Lladley S.A., Zorillo, 2018"</p>	<p>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p> <p>FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</p> <p>ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN</p> <p>"Logística inversa y Gestión de almacén de helados para aguas San Luis en Copacabana Lladley S.A., Zorillo, 2018"</p>
<p>TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN</p>	<p>AUTOR: Antonio Durbano Ricaldi Puente</p>	<p>ASESOR: MBA Victor Raúl Arede Carbosa</p>
<p>UNIDAD DE INVESTIGACIÓN: Gestión de Organizaciones</p>	<p>UNIVERSIDAD - PERÚ 2018</p>	 



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: **Antonio Ricaldi Puente**
 Título del ejercicio: **TESIS DE ADMINISTRACION**
 Título de la entrega: **TESIS ARICALDI**
 Nombre del archivo: **tesis_parte1_Antonio.docx**
 Tamaño del archivo: **875.25K**
 Total páginas: **88**
 Total de palabras: **19,383**
 Total de caracteres: **107,742**
 Fecha de entrega: **09-jul-2018 06:32p.m. (UTC-0500)**
 Identificador de la entrega: **981508303**



 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo ANTONIO DERZHAVIN RICARDI PUENTE....., identificado con DNI N° 09651633, egresado de la Escuela Profesional de ADMINISTRACION..... de la Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "LOGISTICA INVERSA Y GESTION DE ALMACEN DE BIDONES PARA AGUAS SAN LUIS EN CORPORACION LINDLEY S.A. ZARATE 2018."; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 09651633..

FECHA: 07 de ENERO del 2019.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
ANTONIO DERZHAVIN RICARDI PUENTE

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

LOGÍSTICA INVERSA Y GESTIÓN DE ALMACÉN DE BIDONES PARA AGUAS SAN LUIS EN
CORPORACIÓN LINDLEY S.A., ZÁRATE, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 07 de julio de 2018

NOTA O MENCIÓN: 14

VICTOR RAUL PRADO CARDONA

NOMBRE Y FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN
